

OTÁZKA Č. 1:

Verejný obstarávateľ v súťažných podkladoch, v časti ČASŤ 1.4 PODMIENKY ÚČASTI, kapitola 3 požaduje v rámci zoznamu poskytnutých služieb nasledovné:

„poskytovanie servisných služieb podpory a údržby informačného systému, využívajúceho formulárovú technológiu s definovanými SLA parametrami (riešenie incidentov/problémov, aktualizácie informačného systému, monitoring informačného systému, služba Hotline, plánovanie kontinuity činností, aktualizácia dokumentácie, školenia a pod.) v minimálnej kumulatívnej hodnote 500 000,- EUR bez DPH.“

Žiadame verejného obstarávateľa o vysvetlenie definície SLA parametrov. Požaduje verejný obstarávateľ referenciu/zákazku/projekt s definovanými SLA parametrami pre každú uvedenú službu verejným obstarávateľom? Teda pre:

- *riešenie incidentov/problémov,*
- *aktualizácie informačného systému,*
- *monitoring informačného systému,*
- *služba Hotline,*
- *plánovanie kontinuity činností,*
- *aktualizácia dokumentácie, školenia a pod*

Ak verejný obstarávateľ nedokáže presne definovať SLA parametre každej služby, navrhujeme upraviť podmienku nasledovne:

„poskytovanie servisných služieb podpory a údržby informačného systému, využívajúceho formulárovú technológiu s definovanými SLA parametrami v minimálnej kumulatívnej hodnote 500 000,- EUR bez DPH.“

Odpoveď č. 1:

Verejný obstarávateľ stanovil SLA parametre každej biznis služby v prílohe k Zmluve o poskytovaní služieb podpory a údržby informačného systému (ďalej len „ZoP“), konkrétne v Prílohe č. 2 s názvom Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA) Dizajnér lokátor a konštruktör, pričom Príloha č. 2 stanovuje hodnoty úrovni poskytovania Služieb podpory a údržby IS v rozsahu Základných služieb, ktoré sú Poskytovateľom vykonávané (poskytované) pre každú z Biznis služieb poskytovaných IS, podrobne popísaných v Prílohe č. 7 ZoP, a to odo dňa sprevádzkovania služby. Popis Základných služieb, poskytovaných Poskytovateľom, je uvedený v Prílohe č. 1 Popis služieb Dizajnér lokátor a konštruktör, odsek 2 – Základné služby.

Účelom Základných služieb bude najmä riešenie Incidentov, Problémov, nasadzovanie aktualizácií a bezpečnostných záplat jednotlivých komponentov IS, ako aj identifikácia možností pre zlepšovanie výkonu dodaného IS. Pre každú Biznis službu verejný obstarávateľ definuje SLA parametre v rozsahu:

- Plánovaná doba dostupnosti služby,
- Doba odozvy na Incident,
- Doba vyriešenia Incidentu,

- Doba Vyriešenia Problému.

Úspešné vyriešenie Incidentov a Problémov v definovaných SLA parametroch (*Doba vyriešenia Incidentu a Doba Vyriešenia Problému*), môže byť zabezpečené:

- aktualizáciou informačného systému,
- plánovaním kontinuity činností,
- aktualizáciou dokumentácie a školením.

Základnú službu - Priebežný monitoring výkonu a stability aplikácií bude Poskytovateľ vykonávať s využitím softvérových nástrojov poskytnutých Objednávateľom a v rozsahu primeranom rozsahu poskytovaných služieb. Objednávateľ ako súčinnosť poskytne prístupy a prístupové oprávnenia do takých softvérových nástrojov. Objednávateľ prevádzkuje monitoring výkonu a stability aplikácií v režime 24x7.

Základnú službu – Hotline (*služby poradenstva a konzultácií v otázkach a nejasnostiach, súvisiacich s funkcionalitou IS, ktoré sa môžu vyskytovať pri bežnom používaní IS a nie je možné ich vyriešiť s využitím výhradne prevádzkovej dokumentácie*) bude Poskytovateľ poskytovať s využitím elektronickej pošty, online konferenčného systému alebo telefonického kontaktu v pracovných dňoch v časovom intervale 8:00 – 16:00.

Verejný obstarávateľ má za to, že parametre SLA pre služby sú definované dostatočne a jednoznačne, pričom verejný obstarávateľ požaduje preukázanie poskytnutých služieb s definovanými SLA v súvislosti so službami:

- riešenie Incidentov, Problémov,
- monitoring výkonu a stability aplikácií,
- služba Hotline.

OTÁZKA Č. 2:

Verejný obstarávateľ v súťažných podkladoch, v časti ČASŤ 1.4 PODMIENKY ÚČASTI, pri Kľúčovom expertovi č. 5 – hlavný vývojár / programátor požaduje v rámci minimálnych požiadaviek nasledovné:

“platný certifikát v oblasti SOA architektúry, napr. SOA Solution Designer, prípadne Certified SOA Professional alebo iný obdobný ekvivalent vydaný medzinárodne uznávanou akreditovanou (certifikovanou) autoritou – preukazuje sa prostredníctvom certifikátu.”

Upozorňujeme verejného obstarávateľa, že požadovaný certifikát dokladuje skúsenosti z architektúry IT riešení a nie je adekvátnou požiadavkou pre pozíciu Vývojár/Programátor. Navyše verejný obstarávateľ pri verejnom obstarávaní zdefinoval pozíciu kľúčového experta č. 2 – IT architekt, kde požaduje rovnaký certifikát.

Máme za to, že táto minimálna požiadavka nie je adekvátna a zároveň je diskriminačná, preto žiadame verejného obstarávateľa o vypustenie predmetného certifikátu z minimálnych požiadaviek pri expertovi č. 5 – hlavný vývojár / programátor.

Odpoveď č. 2:

Verejný obstarávateľ stanovil podmienky účasti v zmysle definície ZVO a dobrej praxe. Verejný obstarávateľ si dovoľuje uviesť, že **pozícia experta č. 5 – hlavný vývojár / programátor v rámci tejto zákazky vyžaduje aj znalosti z architektúry. Implementácia princípov a zásad SOA architektúry je kľúčová pri vývoji zložitých softvérových systémov v prostredí náročnom na integráciu voči**

existujúcim modulom ÚPVS a implementáciou požiadaviek programu Slovensko 3.0 v kontexte Životných situácií. Jeho hlavnou úlohou je pomôcť softvérovým expertom vyvíjať zložité softvérové systémy, najmä v objektovo orientovanom programovaní so zameraním na služby.

Dodanie diela „Dizajnér, filler, konštruktor správ a rozpracovaných podaní a lokátor služieb pre formuláre elektronických služieb v životných situáciách“ predpokladá nasadenie v časovej tiesni vzhľadom na potrebu splnenia mílnika programu Slovensko 3.0 a dodanie funkcionality pre použitie v životných situáciách orgánmi verejnej moci. Vzhľadom na časovú tieseň je kľúčové, aby dodávateľ disponoval kvalifikovaným expertom – hlavný vývojár/ programátor, ktorý je kompetentný zvládnuť náročné úlohy riadenia vývoja systému v časovej tiesni a v náročnosti integrácie na systémy ÚPVS.

Na základe vyššie uvedeného sa teda dá povedať, že verejným obstarávateľom požadovaná certifikácia SOA Solution Designer, prípadne Certified SOA Professional alebo iný obdobný ekvivalent, preukazujúci znalosti SOA podporuje kvalitu vývoja diela.

Na základe vyššie uvedeného verejný obstarávateľ požaduje, aby jedna fyzická osoba (expert) hlavný vývojár / programátor disponovala certifikátom SOA Solution Designer, prípadne Certified SOA Professional alebo iný obdobný ekvivalent, preukazujúci znalosti SOA, keďže ho považuje za esenciálny pre výkon role experta č. 5 v oblasti vývoja diela.

OTÁZKA Č. 3:

Verejný obstarávateľ v prílohe č. 18 súťažných podkladov, Katalógu požiadaviek uvádza požiadavky pre modul Dizajnér formulárov a Dizajnovanie elektronických formulárov. Vedel by uchádzať v rámci návrhu svojho riešenia využiť aj licencie APV, ktoré má verejný obstarávateľ už zakúpené?

Odpoveď č. 3:

Všetky zmluvy k zakúpeným licenciám APV Verejným Obstarávateľom a podmienky ich použitia treťou stranou sú zverejnené v Centrálnom registri zmlúv. (www.crz.gov.sk).

OTÁZKA Č. 4:

Verejný obstarávateľ v prílohe č. 18 súťažných podkladov, Katalógu požiadaviek uvádza požiadavky na integrácie na centrálné komponenty, napríklad REQ_FFIL_06.

Riešenie modulu pre vyplňovanie elektronických formulárov sa musí integrovať na centrálné komponenty, najmä však na modul elektronických formulárov za účelom synchronizácie elektronických formulárov. Integrácie na tieto centrálné komponenty budú realizované prostredníctvom služieb týchto centrálnych komponentov popísaných v príslušných integračných manuáloch a vy publikovaných na Partner framework portál

V opise predmetu zákazky je uvedený príklad centrálnych komponentov. Môže verejný obstarávateľ zladíť funkčné požiadavky a opis predmetu zákazky? Žiadame verejného obstarávateľa o uvedenie všetkých integrovaných centrálnych komponentov a aj rozsahu.

Odpoveď č. 4:

V Prílohe č.1 Opis predmetu zákazky k Zmluve o diele sú uvedené integrácie pre dodávané dielo ako celok:

2) Poskytnutie interných a externých služieb, umožňujúcich:

- a) Publikovanie spätne kompatibilných služieb modulov Konštruktor podaní ÚPVS (vrátane Fillera ÚPVS), Lokátor služieb ÚPVS v zmysle požiadaviek na integráciu externých subjektov podľa aktuálne platného integračného manuálu (viac v časti Zoznam pojmov).
- b) Publikovanie spätne kompatibilných interných služieb pre moduly ÚPVS (OST API, Lokátor služieb, G2G, MED, CUD, CUET, IAM, MDU, MEF, CEP, MEP, IS PEP, eIDAS uzol), napr. aplikačné služby nad úložiskom správ.
- c) Publikovanie nových optimalizovaných REST služieb modulov Dizajnér, Filler, Konštruktor správ a rozpracovaných podaní, Lokátor služieb pre integračných partnerov v zmysle platného integračného manuálu a v zmysle princípu API first.

V Prílohe č. 18 Katalóg požiadaviek sú funkčné požiadavky písané pre jednotlivé funkčné celky/moduly.

Rozsah integrácií na príslušné centrálné komponenty bude v súlade s naplnením požiadaviek popísaných v Prílohe č. 18 Katalóg požiadaviek predmetného obstarávania.

Upresnenie bude došpecifikované v rámci etapy analýza dizajn v realizačnej fáze projektu.

OTÁZKA Č. 5:

Verejný obstarávateľ v prílohe č. 18 súťažných podkladov, Katalógu požiadaviek uvádza požiadavky na migráciu dát zo súčasne prevádzkovaných služieb, napríklad pri požiadavke REQ_LS_17 alebo REQ_PR_39.

Má verejný obstarávateľ prístup k dátam, ktorých sa migrácia bude týkať. Má verejný obstarávateľ zabezpečenú súčinnosť aktuálneho prevádzkovateľa riešenia v požadovanom rozsahu na uskutočnenie migrácie?

Odpoveď č. 5:

V Prílohe č.1 Opis predmetu zákazky k Zmluve o diele je uvedené:

1. Súčasťou predmetu zákazky nie je dodanie:
 - služby exportu dát z pôvodného Lokátora služieb ÚPVS.
2. Export elektronických služieb a ich atribútov z centrálnych komponentov zabezpečí verejný obstarávateľ.

OTÁZKA Č. 6:

Verejný obstarávateľ v prílohe č. 18 súťažných podkladov, Katalógu požiadaviek uvádza pri požiadavke REQ_PR_03:

„Riešenie musí mať architektúru a byť vybudované na technológiách, ktoré umožnia Obstarávateľovi naplniť výkonnostné požiadavky a požiadavky na vysokú dostupnosť

- Prevádzkový čas 24/7

- Uptime na úrovni 99,7% mesačne, mimo plánovaných odstávok

- RTO 30 min., RPO 0

- Maximálna doba odozvy systému je 200 ms

- Veľký počet súčasne prihlásených používateľov“

Nakoľko má tento parameter priamy dopad na návrh riešenia a teda aj správne nacenenie diela, je daná požiadavka podľa uchádzača zadaná nedostatočne. Vie verejný obstarávateľ kvantifikovať, čo pre verejného obstarávateľa znamená „veľký počet súčasne prihlásených používateľov“?

Odpoveď č. 6:

Predpokladáme základné nastavenie 15 000 súčasne prihlásených používateľov v špičkách vo výnimočných prípadoch (napr. situácie podobné ako podávanie daňových podaní) pre jednotlivé moduly Konštruktor správ, Lokátor služieb a Filler. Služba Lokátora služieb bude používaná aj na portáli slovensko.sk, kde predpokladáme, že bude služba poskytovať možnosť cachovania, čím bude možné zvládnuť aj kapacity 100 000 súčasne prihlásených používateľov, ktorí si budú vyhľadávať a vyberať služby.

Od dodaného riešenia očakávame, že ho bude možné škálovať podľa reálneho vyťaženia (ako hovorí aj požiadavka REQ_PR_08).

OTÁZKA Č. 7:

V opise predmetu zákazky ako aj pri iných funkčných požiadavkách verejný obstarávateľ uvádza, riešenie bude prevádzkované na jeho vlastnej infraštruktúre. Máme za to, že uvedené sa vylučuje s funkčnou požiadavkou REQ_PR_11, že riešenie má byť prevádzkované v prostredí cloudových infraštruktúrnych a platformových služieb.

Požaduje verejný obstarávateľ prevádzkovanie v prostrediach cloudovej infraštruktúry alebo vo vlastnej infraštruktúre? Môže verejný obstarávateľ zladíť funkčné požiadavky a opis predmetu zákazky?

Odpoveď č. 7:

REQ_PR_11 hovorí: „Riešenie musí byť pripravené na prevádzku v prostredí cloudových infraštruktúrnych a platformových služieb ... “. Verejný obstarávateľ prevádzkuje aj vlastnú (internú) cloudovú infraštruktúru. Očakávame cloudovo natívny dizajn riešenia, s primárnym nasadením v privátnom cloud. Je možné, že neproduktívne inštancie sa v istých častiach životného cyklu aplikácie môžu vyskytovať aj v iných prostrediach.

OTÁZKA Č. 8:

Disponuje verejný obstarávateľ špecifikáciou rozsahu požadovaných reportov? Žiadame verejného obstarávateľa špecifikovať, respektíve poskytnúť rozsah reportov nevyhnutný pre správne stanovenie ceny.

Odpoveď č. 8:

Rozsah reportov je špecifikovaný v prílohe č. 18 Katalóg požiadaviek v požiadavkách primárne najmä v REQ_PR_19 a REQ_PR_18. Detaily reportov budú špecifikované v Detailnom návrhu riešenia (DNR) v realizačnej fáze projektu.

OTÁZKA Č. 9:

Verejný obstarávateľ v prílohe č. 18 súťažných podkladov, Katalógu požiadaviek uvádza pri požiadavke REQ_PR_31:

*„Predmetom dodania je úplný zoznam využitých softvérových komponentov s ich názvom, verziou, odkazom na zdroj, počtom a licenčným krytím. **Tieto perpetuálne licencie musia byť súčasťou dodávky.** V prípade alternatív je nutné ich uviesť v zozname a označiť Žiadame verejného obstarávateľa špecifikovať rozsah reportov nevyhnutný pre správne stanovenie ceny?“*

Bude verejný obstarávateľ akceptovať aj dielo postavené na riešení, ktoré obsahuje licencie s licenčným modelom nazývaným Subscription alebo predplatné? Uvedené sa vzťahuje napríklad na orchestračnú a kontajnerizačnú platformu.

Odpoveď č. 9:

Verejný obstarávateľ bude vyššie uvedené akceptovať, ak subscription tohto riešenia je na trhu bežne dostupný ako jediná alternatíva.

Rozsah reportov je špecifikovaný v prílohe č. 18 Katalóg požiadaviek.

OTÁZKA Č. 10:

Verejný obstarávateľ v prílohe č. 18 súťažných podkladov, Katalógu požiadaviek uvádza pri požiadavke REQ_PR_52, že *„musí podporovať niektorú uvedených z relačných DB (postgres, oracle alebo buildin).“*

Na akom základe verejný obstarávateľ rozhodol o použití podpory iba daných DB platforiem? Zvažuje verejný obstarávateľ rozšírenie požiadavky o relačnú databázu MariaDB poprípade MS SQL, ktorej licencie má tiež vo svojom vlastníctve?

Upozorňujeme, že verejný obstarávateľ v minulosti investoval verejné zdroje do školení svojich zamestnancov na platformu MS SQL a požaduje ju ako jednu z alternatív pre otvorené pozície.

<https://www.nases.gov.sk/it-infrastrukturny-architekt>

Odpoveď č. 10:

MS SQL schvaľujeme len v nevyhnutných prípadoch (napríklad požiadavky natívnych Microsoft produktov), preferované relačné DB sú PostgreSQL a Oracle alebo ekvivalenty uvedených relačných databáz. Prostredie MS Windows postupne opúšťame z dôvodu stability, bezpečnosti a spoľahlivosti prevádzky v prospech Unix riešení. Embedované DB, ktoré sú súčasťou kontajnerov dodávaných na kľúč a nevyžadujúcich prevádzkové zákroky zo strany verejného obstarávateľa sú možnou alternatívou idúcou za hranice preferovaných DB. Pri embedovaných DB je dodávateľ v prípade bezpečnostných nálezov povinný zaistiť podľa Zmluvy o poskytovaní služieb podpory a údržby informačného systému doručenie kompletného (vrátane DB) aktualizovaného balíka (kontajnera alebo WM) odstraňujúceho bezpečnostný nález.

OTÁZKA Č. 11:

Verejný obstarávateľ v prílohe č. 18 súťažných podkladov, Katalógu požiadaviek uvádza pri požiadavke REQ_PR_42 potrebu súčinnosti pre nastavenie sizingu na jednotlivé prostredia.

Vie verejný obstarávateľ presne zdefinovať aké parametre a potrebné informácie potrebuje pre nastavenie sizingu nakoľko sa v súťažných podkladoch nevyskytujú?

Odpoveď č. 11:

Verejný obstarávateľ potrebuje od dodávateľa vysvetlenie väzby medzi konfiguračnými parametrami riešenia a infraštruktúrnymi potrebami pri využívaní riešenia v istom rozsahu. Rozsah využívania sa líši v produkčných a neprodukčných prostrediach, typicky početnosťou operácií a/alebo používateľov. Príkladmi môžu byť hraničné hodnoty automatického škálovania, typické požiadavky na CPU výkon, pamäť alebo úložisko pri danom rozsahu využitia. Všetky tieto hodnoty sú špecifické pre riešenie, preto ich požadujeme dodať od uchádzačov. Finálne hodnoty budú doladené v etape Analýza a dizajn.

OTÁZKA Č. 12:

Verejný obstarávateľ v prílohe č. 18 súťažných podkladov, Katalógu požiadaviek uvádza pri požiadavke REQ_PR_41:

„Riešenie musí zabezpečiť zjednodušenie práce a ovládania. Ovládanie musí byť používateľsky príjemné, ľahko pochopiteľné a musí byť intuitívne a ľahko zvládnuteľné, aj pre výrazne neskúseného používateľa. Kladie sa dôraz na UX a použiteľnosť systému, nápovedu, help v rámci aplikácie a pod.“

Žiadame verejného obstarávateľa o špecifikáciu, čo rozumie pod zjednodušením práce a ovládania. Voči akému benchmarku je požiadavka definovaná? Vie verejný obstarávateľ poskytnúť výsledky prieskumu spokojnosti užívateľov služieb ak bol realizovaný?

Odpoveď č. 12:

Pod zjednodušením práce a ovládania Verejný obstarávateľ rozumie implementáciu odporúčaní z Metodického usmernenia pre tvorbu používateľsky kvalitných elektronických služieb verejnej správy z roku 2019 [Metodické usmernenie pre tvorbu používateľsky kvalitných elektronických služieb verejnej správy](#) v relevantnom rozsahu podľa predmetu zákazky.

OTÁZKA Č. 13:

Verejný obstarávateľ v prílohe č. 18 súťažných podkladov, Katalógu požiadaviek uvádza pri rôznych požiadavkách na autentifikáciu rôzne informácie a rozsah riešenia IAM. Môže verejný obstarávateľ zladiť funkčné požiadavky a opis predmetu zákazky?

Žiadame verejného obstarávateľa o potvrdenie, či riešenie IAM je súčasťou dodania diela. Uvažuje sa s využitím súčasného modulu IAM ÚPVS alebo budúceho modulu IAM ÚPVS? Ak verejný obstarávateľ uvažuje s využitím budúceho modulu ÚPVS, kedy bude dostupný?

Odpoveď č. 13:

Súčasťou dodania diela nie je riešenie IAM. Dodané dielo bude len integrované na riešenie IAM ÚPVS. Ak v čase integrácie bude dostupný IAM 3.0, bude táto zmena riešená ako služba na vyžiadanie v rámci služieb prevádzky pre dielo.

OTÁZKA Č. 14:

Vzhľadom na zásadný význam odpovedí na vyššie položené otázky, ktoré ovplyvňujú počet predložených ponúk, cenu diela a tiež schopnosť preukázania splnenie stanovených podmienok účasti, žiadame obstarávateľa o primerané predĺženie lehoty na predkladanie ponúk minimálne o 14 dní.

Dovoľujeme si upozorniť, že vo väzbe na rozsiahle požiadavky verejného obstarávateľa na ponuku a návrh riešenia, zároveň na prebiehajúce obdobie so štátnym sviatkom, je stanovenie lehoty na predkladanie ponúk v trvaní 29 kalendárnych dní od odoslania oznámenia o vyhlásení verejného obstarávania do vestníkov, neprimerane krátka.

Odpoveď č. 14:

Verejný obstarávateľ odoslal oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania do Vestníka dňa 02.10.2024, pričom lehota na predkladanie žiadosti o účasť je stanovená do 05.11.2024 do 10:00 hod., čo je celých 33 kalendárnych dní, pričom verejný obstarávateľ dňa 31.10.2024 predĺžil lehotu na predkladanie žiadostí o účasť do 15.11.2024 10:00 hod.