

V Bratislave, 28.11.2023

Vec:

Oznámenie o výsledku vybavenia žiadosti o nápravu proti podmienkam uvedeným v súťažných podkladoch a v iných dokumentoch poskytnutých verejným obstarávateľom

Ako kontaktná osoba poverená verejným obstarávateľom, ktorým je **Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky**, so sídlom Trnavská cesta 52. 826 45 Bratislava, na zastupovanie vo veci verejného obstarávania na zákazku „**Služby podpory, prevádzky, údržby a rozvoja Integrovaného systému úradov verejného zdravotníctva**“, ktorá bola vyhlásená zverejnením Oznámenia o vyhlásení verejného obstarávania v Úradnom vestníku EÚ zo dňa 29.08.2023 pod zn. 2023/S 165-520208 a vo Vestníku verejného obstarávania č. 170 /2023 zo dňa 30.08.2023 pod zn. 29469 - MSS (ďalej len „Oznámenie“), v zmysle § 165 ods. 3 písm. a) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“) zasielame písomné oznámenie o vybavení žiadosti o nápravu s odôvodnením predloženej žiadosti o nápravu proti podmienkam uvedeným v súťažných podkladoch a v iných dokumentoch poskytnutých verejným obstarávateľom (ďalej aj "žiadosť o nápravu").

Opis rozhodujúcich skutočností a označení dôkazov žiadateľa neboli redakčne upravované, sú v plnom znení ako boli doručené:

Úvodom si dovoľujeme uviesť, že opis predmetu zákazky nachádzajúci sa v Súťažných podkladoch, je úplne nedostatočný a neurčitý, nakoľko pre riadne nacenenie predmetu zákazky potenciálnymi uchádzačmi je nevyhnutné, aby títo poznali konkrétne informácie a podmienky týkajúce sa predmetu zákazky, t.j. napríklad informácie: (i) exaktné vymedzenie rozsahu Služieb¹, (ii) jasné a úplne rozlíšenie Vád a Incidentov, na ktoré sú v zmysle Súťažných podkladov kladené samostatné požiadavky, napr. na lehoty na odstránenie, (iii) jednoznačný opis základných Činností uvádzaných v rámci Prílohy č. 1, bod A.4 Zmluvy, (iv) jasné definovanie PROD prostredia, atď. Taktiež je potrebné, aby (v) ustanovenia návrhu Zmluvy o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému obsahovali proporcionálne práva a povinnosti na strane Poskytovateľa, (vi) taktiež je potrebné, aby Verejný obstarávateľ riadne reflektoval svoje odpovede na otázky uchádzačov v rámci Zmluvy a Súťažných podkladov.

Vzhľadom na vyššie uvedené je možné taktiež konštatovať, že Verejný obstarávateľ sa mohol dopustiť zmarenia princípu verejného obstarávania stanoveného Metodikou kontroly hospodárnosti a efektívnosti verejného obstarávania, vydanou Úradom pre verejné obstarávanie, ktorá uvádza, že:

'Otvorenosť— transparentnosť, hospodárnosť, efektívnosť a účinnosť vynakladania finančných prostriedkov by malo zabezpečiť, okrem iného, verejné obstarávanie. ''.

Po preštudovaní príslušných dokumentov k zákazke záujemca dospel k záveru, že niektoré požiadavky a podmienky na predmet zákazky sú v rozpore so ZoVO.

Verejný obstarávateľ uverejnil v rámci Súťažných podkladov zväzku 2 s názvom: „Obchodné podmienky“ návrh Zmluvy o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému. (ďalej aj len ako: „**Zmluva**“). Žiadateľ má zato, že ustanovenia návrhu Zmluvy, ako súčasť Súťažných podkladov, sú neurčité a nejednoznačné a podľa názoru Žiadateľa v rozpore s ustanoveniami ZoVO a to z nasledovných dôvodov:

Dôkaz: Súťažné podklady ako aj Zmluvu má Verejný obstarávateľ k dispozícii a preto ich Žiadateľ neprikladá ako prílohu tejto Žiadosti o nápravu

A) Neurčitosť pojmov Vada a Incident

Žiadateľ má zato, že definícia Incidentu a Vady uvádzaná v rámci Zmluvy je neurčitá a nedostatočná. V rámci Zmluvy platí, že:

„Incident“ je každá udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky Systému a ktorá je príčinou prerušenia a/alebo obmedzenia prevádzky Systému a/alebo jeho služieb, vrátane porušenia bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.

„Vada“ predstavuje nespôsobilosť plnenia poskytnutého Poskytovateľom plniť účel v zmysle Technickej špecifikácie Systému alebo rozpor/nedostatok/odchýlku vlastností plnenia poskytnutého Poskytovateľom v porovnaní s vlastnosťami uvedenými v Technickej špecifikácii Systému a v súlade s touto Zmluvou, analýzach a/alebo pokynoch/objednávkach Objednávateľa, resp. vykonanie plnenia Poskytovateľom v rozpore s Technickou špecifikáciou Systému, 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.**

¹ Pojmy uvádzané veľkými písmenami sa rozumejú pojmy definované v rámci predmetnej žiadosti o nápravu, alebo pojmy definované v rámci Súťažných podkladov a návrhu Zmluvy o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému

Žiadateľ má zato, že vyššie uvedené pojmy nie sú dostatočne určito a zrozumiteľne definované, pričom v praxi môže nastať situácia, v rámci ktorej bude možné nefunkčnosť systému v zmysle vyššie uvádzaných definícií kvalifikovať ako Vadu, ale súčasne aj ako Incident. Súčasne si Žiadateľ dovoľuje poukázať na skutočnosť, že v samotnej vyššie citovanej definícii pojmu Vada, ktorá sa nachádza v rámci Zmluvy je uvedený pojem Defekt. Žiadateľ má zato, že pojem Vada a Defekt treba jasne odlišovať a preto je ich vzájomné redefinovanie máätúce, nejasné a nejednoznačné.

Ako príklad možno uviesť nasledujúcu situáciu:

- a. Počas realizácie Objednávkových služieb (ChangeRequest), na základe UAT vznikne defekt.
- b. Po nasadení Objednávkovej služby na PROD vznikne Incident, ktorý zapríčini obmedzenie prevádzky systému z dôvodu odchýlky voči analýze
 - i. Z jedného uhla pohľadu je to (obmedzenie prevádzky = Incident);
 - ii. Z druhého uhla pohľadu je to odchýlka voči analýze = Vada;
 - iii. O aký druh hlásenia v danom prípade ide?

Vzhľadom na skutočnosť, že lehoty na odstránenie Incidentov a Vád majú v zmysle Zmluvy samostatnú úpravu (napr. samostatné lehoty na odstránenie incidentov atď., ide o samostatné SLA pre Incidenty a samotné SLA pre Vady) má Žiadateľ zato, že tieto je potrebné dôsledne odlíšiť. Dôsledné odlíšenie je podstatné taktiež pre zabezpečenie správneho nacenenia predkladanej ponuky, nakoľko prípadné nejednoznačné a neurčité definovanie predmetných pojmov môže mať vplyv na výšku ceny predkladaných ponúk, ako aj na kvalitu predkladaných ponúk a samotné plnenie na základe Zmluvy uzatvorenej v rámci procesu Verejného obstarávania. A to najmä s prihliadnutím na skutočnosť, že Vady a Incidenty majú v zmysle zmluvy samostatný SLA režim (napr. lehoty na odstránenie, atď.). V prípade, ak tieto pojmy nebudú jednoznačne odlíšené, môžu spôsobiť nutnosť umelého navýšenia ceny ponuky každého uchádzača o rizikové marže kryjúce nemožnosť reálneho odhadu prác.

Skutočnosť, že samotný Verejný obstarávateľ jasne neodlišuje pojmy Vada a Incident, vyplýva okrem iného taktiež z nižšie uvádzaných skutočností.

- a) Z tabuľky s názvom: „*Lehoty na odstránenie Vád pre jednotlivé úrovne Vád*“, kedy Verejný obstarávateľ v rámci lehoty náhradného riešenia Vady úrovne A (1) a Vady Úrovne C (3) odkazuje na definíciu Incidentu úrovne A a Incidentu úrovne C.
- b) Z definícií pojmov „Fix“ a „HotFix“, ktoré sa nachádzajú v rámci Zmluvy bod 1.1. písm. j) a k) Zmluvy, ktoré sa v zmysle aktuálneho znenia vzťahujú výlučne na Incident nie na Vadu.

Žiadateľ má zato, že v prípade, ak sa Verejný obstarávateľ rozhodol samostatne definovať pojem Vada a Incident, je túto skutočnosť potrebné reflektovať v rámci celého obsahu Zmluvy, nie len v rámci definícií pojmov. V nadväznosti na vyššie uvádzané skutočnosti však je podstatné podotknúť, že aktuálne znenie Zmluvy rozlišovanie pojmu Vada a Incident na viacerých miestach neupravuje a používa tieto pojmy ako synonymum, čo je pre uchádzačov mäťúce, a spôsobujúce nejednoznačnosť Zmluvy, ktorá tvorí súčasť Súťažných podkladov.

Vzhľadom na postup Verejného obstarávateľa je vhodné zdôrazniť nasledovné v zmysle rozhodnutia Súdneho dvora vo veci C-27/15 zo dňa 2.6.2016:

*, V tejto súvislosti je potrebné pripomenúť, že na jednej strane zásada rovnosti zaobchádzania prikazuje, aby všetci uchádzači mali rovnaké príležitosti pri formulovaní znenia svojich poník, a preto vyžaduje, aby tieto ponuky podliehali rovnakým podmienkam pre všetkých uchádzačov. **Na druhej strane cieľom povinnosti transparentnosti, ktorá je jej priamym dôsledkom je lúčiť riziko uprednostňovania a svojvoľnosti zo strany verejného obstarávateľa. Táto povinnosť vyžaduje, aby všetky podmienky a podrobnosti verejného obstarávania boli v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania alebo v súťažných podkladoch jasne, presne a jednoznačne formulované tak, aby po prvé všetci riadne informovaní a primerane obozretní uchádzači chápali ich presný význam a mohli ich vykladať rovnako a po druhé, aby bol verejný obstarávateľ schopný skutočne overiť, či ponuky uchádzačov spĺňali kritériá, ktorými sa riadi predmetné obstarávanie.***

Vo vzťahu k Incidentom Žiadateľ ďalej považuje za potrebné podotknúť, že v rámci procesu Verejného obstarávania kládol Verejnému obstarávateľovi otázky týkajúce sa, okrem iného, taktiež Vád a Incidentov, na ktoré mu bolo zo strany Verejného obstarávateľa odpovedané. Podľa názoru Žiadateľa však neprišlo zo strany Verejného obstarávateľa k reflektovaniu niektorých jeho odpovedí v rámci Súťažných podkladov alebo Zmluvy.

Ako príklad možno uviesť otázku Žiadateľa, v rámci ktorej sa Verejného obstarávateľa pýtal: „Z popisu SLA nie je možné jednoznačne identifikovať, ktorého prostredia (PREPROD, PROD) sa **incident** týka. Žiadame verejného obstarávateľa o doplnenie týchto detailov.“

Verejný obstarávateľ na vyššie citovanú otázku stroho uvádza, že: „Jedná sa o produkčné prostredie“, pričom predmetnú informáciu nereflektoval v rámci Zmluvy ako ani v rámci Súťažných podkladov. Žiadateľ má zato, že predmetnú informáciu je potrebné zahrnúť nasledovne.

- a. Rozlíšenie na predprodukčné a produkčné prostredia je uvedené LEN v týchto kapitolách
 - i. v kapitole 11. Zdrojový kód;
 - ii. v kapitole 16. Súčinnosť;
 - iii. Príloha č. 2: Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia

B, Zoznam Činností, 6. Akceptovanie objednávkových služieb;

- b. Odlíšenie a pravidlá pre PREPROD a PROD je potrebné doplniť v rozsahu celého návrhu zmluvy;
- c. Špeciálne je potrebné dopracovať odlíšenie prostredí v Časti zmluvy pojednávajúcej o SLA parametroch pre Incidenty a Vady,
 - i. Tzn. Príloha Č. 1: Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia;
 - ii. Tzn. Príloha Č. 8: Kategorizácia Vád, lehoty na ich odstránenie, podmienky záruky.

Napr.: Incidenty/Vady typu A — z prostredia PROD

Incidenty/Vady typu B — z prostredia (PROD)

Incidenty/Vady typu C — z prostredí (PROD, PREPROD)

Žiadateľ taktiež poukazuje na skutočnosť, že v rámci Súťažných podkladov, ako aj Zmluvy, nie je bližšie špecifikované PREPROD prostredie, jeho vzťah ku PROD prostrediu, a to najmä z pohľadu zodpovednosti. Uvádzaná informácia je pre uchádzačov nevyhnutná a kritická z dôvodu zabezpečovania obsahu Prevádzkových služieb, posudzovania a vyhodnocovania SLA (Incidenty/Vady), rovnako aj prípravy cenovej ponuky. Aktuálne sa PREPROD prostredie v rámci Zmluvy spomína, avšak nie v rozsahu vyššie uvádzanom zo strany Žiadateľa.

Uvádzaná absencia tak z pohľadu Žiadateľa len umocňuje nejednoznačnosť a nedostatočnosť opisu predmetu zákazky, na ktorú poukazuje v rámci predmetnej Žiadosti o nápravu, ktorá je v rozpore so ZoVO.

Vzhľadom na vyššie uvádzané skutočnosti preto žiadame Verejného obstarávateľa, aby riadne dodefinoval pojem Vada, Incident, a zabezpečil jednoznačné rozlíšenie predmetných pojmov v rámci celej Zmluvy, riadne reflektoval svoje odpovede na otázky uchádzačov v rámci Zmluvy a Súťažných podkladov a dodefinoval pojem PREPROD a PROD prostredie, ako aj všetky ostatné informácie potrebné pre Žiadateľa k riadnemu vyhotoveniu ponuky.

B) Neurčitý a nedostatočný opis základných činností uvádzaných v rámci Prílohy č. 1, bod A. 4 Zmluvy.

Žiadateľ má taktiež zato, že opis základných činností uvádzaný v rámci Prílohy č. 1 bodu A.4. Zmluvy, ako aj ich osadenie a naplnenie v rámci časových harmonogramov uvádzaných v rámci Zmluvy, nie je z objektívnych dôvodov reálny.

Žiadateľ má zato, že vyššie uvádzaný opis základných činností uvádzaných v rámci prílohy č. 1 bodu A.4. Zmluvy, nie je reálne vykonateľný, nakoľko je nutné zabezpečiť napr. tieto procesné body: analýza problému, návrh riešenia pre trvalé vyriešenie, vývoj/ kódovanie, otestovanie,

Security review, nasadenie, súvisiaca relevantná dokumentácia v prípade Incidentu úrovne A v čase vyriešenia 12 hod.

Z uvedeného dôvodu preto Žiadateľ má zato, že z celého rozsahu opisu základných Činností uvádzaných v rámci Prílohy č. 1 bodu A.4. Zmluvy je potrebné odstrániť položku Security review ako aj všetku potrebnú súvisiacu dokumentáciu tak, aby rozsah činností zodpovedal reálnym objektívnym možnostiam uchádzačov.

Žiadateľ má taktiež preukázateľne zato, že opis základných činností, uvádzaný v rámci Prílohy Č. 1 bodu A.4. Zmluvy, predstavuje nedostatočne, neúplne a nepresne opísaný predmet zákazky. Takto opísaný predmet zákazky má podľa Žiadateľa, okrem iného, taktiež vplyv na kvalitu predkladaných ponúk ako aj na samotné plnenie na základe Zmluvy uzatvorenej v rámci procesu verejného obstarávania.

Na tomto mieste je potrebné podotknúť, že na predmetný nedostatok Žiadateľ upozorňoval Verejného obstarávateľa taktiež v rámci procesu vysvetľovania, avšak Verejný obstarávateľ len stroho konštatoval, že popis poskytovaných služieb považuje za dostatočný.

V súvislosti s prílohou Č. 1 bodom A.4 Zmluvy sa Žiadateľ v rámci otázky okrem iného pýtal: **„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).“**

V rámci odpovede však Verejný obstarávateľ len stroho konštatoval: **„Verejný obstarávateľ predmetnú požiadavku zohľadnil 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.“**

Vyššie uvádzanú skutočnosť, t.j. možnosť preklasifikovania incidentu z úrovne incidentu A na úroveň incidentu B, ktorú Verejný obstarávateľ uvádzal v rámci procesu vysvetľovania ako odpoveď na kladenú otázku, však je potrebné reflektovať v rámci Zmluvy, ku čomu zo strany Verejného obstarávateľa nedošlo. Z uvedeného dôvodu tak ku dnešnému dňu Verejný obstarávateľ v rámci vysvetľovania poukazuje na možnosti riešenia, ktoré však v rámci Zmluvy nie je upravené. Uvedené, podľa názoru Žiadateľa, spôsobuje nejednoznačnosť Zmluvy a jej rozpor s odpoveďami Verejného obstarávateľa.

S prihliadnutím na skutočnosť, že príloha č. 1 Zmluvy tvorí opis predmetu zákazky, si na tomto mieste dovoľujeme poukázať na Metodiku zadávania zákaziek vydanú Úradom pre verejné obstarávanie v zmysle ktorej: **„Neúplne a nejednoznačne definovaný opis predmetu zákazky neumožňuje uchádzačom vypracovať porovnateľné cenové ponuky. Nejednoznačne**

zadefinovaný predmet zákazky taktiež nemusí zabezpečiť taký výber úspešného uchádzača, ktorého ponuka by odrážala potreby verejného obstarávateľa alebo obstarávateľa."

Rovnako je potrebné poukázať na rozhodnutie UVO vo veci pod sp. zn. 8123-6000/2022, v ktorom uvádza: „**Súťažné podklady majú byť teda komplexným dokumentom obsahujúcim všetky požiadavky verejného obstarávateľa alebo obstarávateľa týkajúce sa predmetu zákazky a náležitostí ponuky. Verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ je povinný v súťažných podkladoch dôkladne špecifikovať všetky technické požiadavky, údaje a okolnosti, ktoré sú dôležité pre záujemcov, resp. uchádzačov pri tvorbe ich ponuky**, ako aj pre plnenie zmluvy, ktorá bude výsledkom procesu verejného obstarávania. **Obligatórnou a imanentnou súčasťou súťažných podkladov je opis predmetu zákazky, ktorý musí byť jednoznačný, nestranný, vymedzený na základe všetkých relevantných technických požiadaviek a najmä úplný**, pričom technické požiadavky musia byť určené tak, aby verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ zabezpečil rovnaký prístup pre uchádzačov, resp. záujemcov, a teda aby zabezpečil hospodársku súťaž medzi hospodárskymi subjektmi. Verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ musia preto opísať predmet zákazky takým spôsobom, aby nediskriminoval hospodárske subjekty, ktoré sú schopné dodať predmet zákazky v požadovanej kvalite a spĺňajúci požadovaný účel použitia. **Nedostatočne, neúplne a nepresne opísaný predmet zákazky má na kvalitu predkladaných ponúk, spôsob tvorby ceny a v neposlednom rade až na samotné plnenie na základe zmluvy uzavretej v rámci procesu verejného obstarávania. Neúplne a nejednoznačne definovaný opis predmetu zákazky tiež neumožňuje uchádzačom vypracovať porovnateľné cenové ponuky, teda má vplyv aj na spôsob tvorby ceny a nemusí zabezpečiť výber ponuky, ktorá by odrážala jeden zo základných princípov verejného obstarávania, a to princíp hospodárnosti.**“

Vzhľadom na vyššie uvádzané skutočnosti preto žiadame Verejného obstarávateľa, aby:

- a. z celého rozsahu opisu základných činností, uvádzaných v rámci Prílohy č. 1 bodu A.4. Zmluvy, odstránil položku Security review, ako aj všetku potrebnú súvisiacu dokumentáciu tak, aby rozsah činností zodpovedal reálnym objektívnym možnostiam uchádzačov;
- b. do Zmluvy doplnil možnosť preklasifikovania incidentu z úrovne incidentu A na úroveň incidentu B, na ktorú Verejný obstarávateľ poukazoval v rámci procesu vysvetľovania ako odpoveď na kladenú otázku;

tak, aby opis predmetu zákazky nebol nedostatočne, neúplne a nepresne opísaný.

C) Zmluvné podmienky uvádzané v rámci Zmluvy

Žiadateľ má zato, že zmluvné podmienky upravené v rámci Zmluvy sú nastavené spôsobom, ktorý v značnom rozsahu obmedzuje hospodársku súťaž, a sú v rozpore so ZOVO.

V rámci bodu 4.10. Zmluva ustanovuje: „Poskytovateľ je 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 (opravu), o ktorej nebol Poskytovateľ vopred informovaný, Objednávateľ si nebude uplatňovať zmluvnú pokutu podľa bodu 21.1 tejto Zmluvy.”

Zároveň tiež bod 21.1. Zmluvy ustanovuje, že: „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, najviac však do výšky 3-mesačnej Paušálnej odmeny v súčte podľa písm. A) až D) v tabuľke č. 1 prílohy č. 6 k tejto Zmluve.”

Z bodu 11.8. Zmluvy taktiež súčasne vyplýva, že: „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 Poskytovateľovi.; k takejto zmene zdrojového kódu poskytuje Poskytovateľ servisnú podporu (Paušálne služby) podľa tejto Zmluvy.** Obmedzenia nakladania spreexistentným zdrojovým kódom sú upravené aj v jednotlivých licenciách resp. sublicenciách k počítačovým programom podľa článku 12. tejto Zmluvy.”

Zo znenia Zmluvy vyplýva, že úspešný uchádzač, ako Poskytovateľ, je povinný poskytnúť Služby (najmä riešenie Incidentov) **v rovnakých lehotách** stanovených v rámci Zmluvy **aj v prípade, ak pôjde o chyby spôsobené zamestnancom Objednávateľa, alebo treťou osobou**, pričom platí, že v prípade omeškania bude Objednávateľ oprávnený vyžadovať taktiež zmluvnú pokutu.

Taktiež v rámci Zmluvy z bodu 11.8. vyplýva, že Objednávateľ, prípadne ním poverená tretia osoba, môže počas platnosti Zmluvy meniť zdrojový kód, pričom vyžaduje od Poskytovateľa, aby k takejto zmene vykonanej inými osobami ako Poskytovateľ poskytoval servisnú podporu

s rovnakých rozsahom povinností, lehôt, ako aj výšok zmluvných pokút, ako je tomu pri zmenách vykonaných samotným Poskytovateľom.

V tejto súvislosti kládol Žiadateľ v rámci procesu vysvetľovania Verejnému obstarávateľovi otázky, avšak odpoveď Verejného obstarávateľa bola: „*Verejný obstarávateľ trvá na znení zmluvných pokút uvedených v návrhu Zmluvy. V zmysle Zmluvy má poskytovateľ 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.*”

Žiadateľ má zato, že vyššie uvádzané ustanovenia Zmluvy predstavujú zmluvnú podmienku obmedzujúcu hospodársku súťaž. Zmluvné podmienky uvádzané v rámci Zmluvy, ktorá je súčasťou Súťažných podkladov sú značne nevyvážené pre zmluvnú stranu Poskytovateľa, pričom zjavná nevyváženosť spočíva napr. v povinnosti Poskytovateľa poskytovať Služby s rovnakým rozsahom povinností, lehôt, zmluvných pokút atď., **aj v prípade, ak pôjde o chyby spôsobené zamestnancom Objednávateľa, alebo treťou osobou (t.j. ktorýmkoľvek subjektom, ktorému dá Objednávateľ poverenie).**

Vyššie uvádzané povinnosti vyplývajúce Poskytovateľovi zo Zmluvy sú spojené so skutočnosťami, ktoré nevzniknú na strane Poskytovateľa, ani v súvislosti s neplnením povinností prípadne záväzkov Poskytovateľom. Taktiež Poskytovateľ nedokáže z objektívnych dôvodov nijakým spôsobom ovplyvniť ich vznik, rozsah a priebeh (najmä rozsah a spôsob zmeny zdrojového kódu, prípadne chýb spôsobených akýmkoľvek tretím subjektom, ktorému dá Objednávateľ poverenie.) Napr. zamestnanec Objednávateľa s administrátorskými právami zmaže omylom Časť organizačnej Štruktúry, alebo pri integrácii na služby tretích strán bude zmenený dátový formát vymieňaných dát, alebo bude zmenená definícia komunikačného rozhrania.

Žiadateľ má zato, že jednostrannosť zmluvných ustanovení Zmluvy neposkytuje, v prípade vzniku uvádzaných skutočností (napr. omeškanie z poskytnutím Služieb spôsobených chybou tretej strany, ktorá je mimo vplyvu Poskytovateľa), zmluvnej strane Poskytovateľa inú možnosť, ako ďalej pokračovať v poskytovaní Služieb spolu s možnosťou uplatnenia zmluvných sankcií za omeškanie poskytovania Služieb zo strany Objednávateľa.

Žiadateľ má zato, že Verejný obstarávateľ stanovil predmetné zmluvné podmienky s cieľom eliminovať riziko na svojej strane, spojené so spôsobenými chybami a zásahmi tretích strán, a uzavretím predmetnej Zmluvy preniesť uvedené obchodnoprávne riziko na Poskytovateľa, a to aj napriek skutočnosti, že Poskytovateľ nemá žiadnu možnosť ovplyvniť konanie tretích strán.

Rovnako považuje Žiadateľ za neprimeranú zmluvnú podmienku nachádzajúcu sa v rámci bodu A5 prílohy Č. 1 Zmluvy v zmysle ktorého: „Zmeny Systému v rámci Paušálnych služieb (najmä ak ich realizácia neznesie odklad spôsobený dodržaním predpísaného administratívneho postupu objednávania a schvacovania) Ssú 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 a ktoré Objednávateľ vyčerpá do konca príslušného kalendárneho roka po vzájomnej dohode Zmluvných strán. Objednávanie Zmien Systému v rámci Paušálnych služieb v rozsahu jednotlivej zmeny s náročnosťou do dvadsať (20) MD (vrátane) sa môže realizovať osobitným zjednodušeným postupom odsúhlasených oprávnenými osobami oboch Zmluvných strán; objednávanie Zmien Systému v rámci Paušálnych služieb v rozsahu jednotlivej zmeny s náročnosťou nad vyššie uvedený rámec sa vždy spravuje postupom pre Objednávkové služby (uvedené v Kapitole 2). ”

Vyššie uvedené citované zmluvné ustanovenia priznáva Objednávateľovi nárok na prenos nevyčerpanej Časti MD zmenových požiadaviek. Žiadateľ má zato, že predmetné ustanovenie je nejednoznačné a nedostatočne definované, nakoľko neobsahuje akúkoľvek limitáciu Objednávateľa v rámci prenosu nevyčerpanej Časti MD zmenových požiadaviek.

V zmysle aktuálneho znenia Zmluvy sa tak úspešný uchádzač môže dostať do nepredvídateľnej situácie, kedy si Objednávateľ v rámci jedného mesiaca uplatní všetky nevyčerpané MD za predchádzajúce mesiace, čo potenciálne môže pre Poskytovateľa znamenať, v prípade prenosu 360 MD za jeden rok, potrebu alokácie 16 zamestnancov, ktorí musia byť k dispozícii na poskytovanie Služby v Zmluvou stanovených lehotách.

Vzhľadom na skutočnosť, že uvedená zmluvná podmienka hovorí o počte prenášaných nevyčerpaných MD bez ich limitácie, je táto problematická taktiež z hľadiska správneho a úplného nacenenia predkladanej ponuky a môže spôsobiť nutnosť umelého navýšenia ceny zákazky každého uchádzača o rizikové marže kryjúce nemožnosť reálneho odhadu nevyčerpanej Časti MD. Okrem iného, má taktiež Žiadateľ za to, že uvedené ustanovenie predstavuje prenos rizika na Poskytovateľa vo väčšom rozsahu, ako sa vyžaduje na dosiahnutie sledovaného cieľa (t.j. možnosť prenosu nevyčerpaných MD).

Z uvedeného dôvodu preto navrhujeme Verejnému obstarávateľovi upraviť Zmluvu tak, že Objednávateľovi bude umožnené prenášať nevyčerpané MD maximálne vo výške 30 MD za mesiac, pričom kumulácia nevyčerpaných MD Objednávateľovi nebude umožnená a to najmä s prihliadnutím na nejednoznačnosť a nedostatočnosť aktuálne nastaveného režimu prenášania MD.

Vyššie uvádzané ustanovenia sú v rozpore so ZoVO, najmä s ustanovením § 10 ods. 2 ZoVO v zmysle ktorého: „*Verejný obstarávateľ a obstarávateľ musia dodržať princíp rovnakého zaobchádzania, princíp nediskriminácie hospodárskych subjektov, princíp transparentnosti, princíp proporcionality a princíp hospodárnosti a efektívnosti.* ”

Vo vzťahu k princípu proporcionality, okrem iného, Úrad pre verejné obstarávanie uvádza vo svojom rozhodnutí č. 4211-6000/2022-OD/4 zo dňa 12.04.2022, že: „Princíp proporcionality vo svojej podstate vyžaduje, aby akékoľvek opatrenie verejného obstarávateľa a stanovené podmienky vo verejnom obstarávaní boli vhodné na dosiahnutie sledovaných cieľov a zároveň aby neprekračovali hranice toho, čo je na dosiahnutie príslušného cieľa potrebné. **V kontexte princípu proporcionality úrad uvádza, že nie je účelné, aby zmluvné podmienky prenášali na dodávateľa/zhotoviteľa viac rizík, ako je nevyhnutné na dosiahnutie sledovaného cieľa.**”

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti preto Žiadame Verejného obstarávateľa, aby najmä:

- a. zmenil ustanovenia týkajúce sa zmluvných pokút na všetkých miestach Zmluvy tak, že vypustí možnosť udeľovania sankcií a zmluvných pokút Objednávateľa v prípade spôsobenia chyby, prípadne akéhokoľvek iného zásahu do Informačného systému zo strany tretích strán;
- b. 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;
- c. zmenil ustanovenia Zmluvy tak, že Objednávateľovi bude umožnené prenášať nevyčerpané MD maximálne vo výške 90 MD za kvartál, pričom kumulácia nevyčerpaných MD Objednávateľovi nebude umožnená a to najmä s prihliadnutím na nejednoznačnosť a nedostatočnosť aktuálne nastaveného režimu prenášania MD;
- d. upravil Zmluvu tak, aby povinnosti kladené Poskytovateľovi v zmysle Zmluvy boli proporcionálne a teda v súlade s princípmi ZoVO.

D) Nedostatočný a nejasný opis rozsahu Paušálnych Služieb

Žiadateľ má zato, že popis rozsahu Paušálnych služieb uvádzaný v rámci Zmluvy nie je dostatočný, nakoľko potenciálnym uchádzačom neposkytuje exaktné vymedzenie služieb, ktoré sú, a ktoré nie sú obsahom služieb podpory prevádzky.

Ako príklad možno uviesť Katalóg služieb, ktorý sa nachádza v prílohe č. 1 tejto Žiadosti o nápravu.

Žiadateľ má zato, že nejednoznačne a neúplne opísaný rozsah Služieb uvedený v rámci Zmluvy je v rozpore s ustanovením S 42 ods. 1 ZoVO. Na základe takto vymedzeného rozsahu Služieb uchádzači nepoznajú všetky podstatné informácie na určenie rozsahu a obsahu poskytovaných

Služieb a tým pádom nedokážu ani riadne odhadnúť náklady na takéto Služby, ktoré by mali oceniť v rámci ponuky.

Z dôvodu nemožnosti riadneho ocenenia predmetu zákazky tieto nedostatky Zmluvy, ktorá je súčasťou Súťažných podkladov, môžu spôsobiť nutnosť umelého navýšenia ceny zákazky každého uchádzača o rizikové marže kryjúce nemožnosť reálneho odhadu prác.

Vyššie uvádzanú nejednoznačnosť by z pohľadu Žiadateľa bolo možné odstrániť napr. zavedením tzv. katalógu služieb, ktorý tvorí prílohu Č. 1 tejto Žiadosti o nápravu, a ktorý by exaktne popisoval a vymedzoval Poskytovateľom poskytované služby, detail popisovanej služby, ako aj prípadnú negatívnu definíciu, t.j. Činnosti Poskytovateľa, ktoré konkrétna služba neobsahuje.

V nadväznosti na vyššie uvádzané skutočnosti preto žiadame Verejného obstarávateľa, aby definoval jednoznačne a úplne rozsah a obsah Služieb, a to prostredníctvom katalógu služieb, ako aj všetky ostatné informácie potrebné pre Žiadateľa k riadnemu vyhotoveniu ponuky.

Návrh žiadateľa na vybavenie žiadosti o nápravu

Na základe vyššie uvedených skutočností Žiadame, aby Verejný obstarávateľ odstránil protiprávny stav a vykonal nápravu nasledovným spôsobom:

Ku skutočnostiam v bode A):

Vzhľadom na skutočnosti uvedené v bode A) tejto žiadosti o nápravu Žiadame Verejného obstarávateľa, aby riadne dodefinoval pojem Vada, Incident, a zabezpečil jednoznačné rozlíšenie predmetných pojmov v rámci celej Zmluvy, riadne reflektoval svoje odpovede na otázky uchádzačov v rámci Zmluvy a Súťažných podkladov a dodefinoval pojem PREPROD a PROD prostredie, ako aj všetky ostatné Informácie potrebné pre Žiadateľa k riadnemu vyhotoveniu ponuky.

Vyjadrenie verejného obstarávateľa:

Verejný obstarávateľ v bode A) čiastočne vyhovuje žiadateľovi a zároveň uvádza:

Pojem Vada je jednoznačne rozlíšený od Incidentu tým, že sa vzťahuje na **plnenie poskytnuté Poskytovateľom v zmysle zmluvy o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému**. Objednávateľ bude vždy nahlasovať obmedzenie/nefunkčnosť systému ako Incident a v prípade, že sa preklasifikuje na základe identifikácie dodávateľom na Vadu, tak budú následne automaticky platiť ďalej pri riešení Vady SLA parametre určené pre Vady a nie pre Incidentsy.

Tabuľka **Lehoty na odstránenie Vád pre jednotlivé úrovne Vád** bude upravená tak, aby bola jednoznačná:

Úroveň Vady	Lehota reagovania na nahlásenú Vadu	Lehota náhradného riešenia Vady	Lehota trvalého vyriešenia Vady
Vada úrovne A (1)	do 4 hodín	<i>Z titulu definície Vady úrovne A sa neuplatňuje</i>	do 24 hodín
Vada úrovne B (2)	do 4 hodín	do 24 hodín	do 36 hodín
Vada úrovne C (3)	do 12 hodín pracovného času*	<i>Z titulu definície Vady úrovne C sa neuplatňuje</i>	do 48 hodín pracovného času*

Z povahy definície Vady a Incidentu sa pojmy Fix a HotFix vzťahujú zámerne len na riešenie Incidentu.

V súvislosti s požiadavkou žiadateľa týkajúcej sa dodefinovania prostredí PREPROD A PROD, Verejný obstarávateľ upresňuje odpoveď na otázku č. 11 vo vysvetlení č. 5, ktorá bola zverejnená dňa 11.10.2023.

Na otázku:

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

Verejný obstarávateľ zverejnil nasledovnú odpoveď:

„Jedná sa o produkčné prostredie.“

Upresnenie spočíva v tom, že predpoklad verejného obstarávateľa sa pri odpovedi na otázku č. 11 sústredil na kontinuitu činností IS ÚVZ, kedy funkčnosť a dostupnosť IS ÚVZ súvisí s funkčnosťou a dostupnosťou produkčného prostredia.

Architektúra IS ÚVZ je postavená na identických prostrediach, ktoré sú súčasťou jednotného release manažmentu, ktoré sú postavené na DevSecOps a teda všetky zmeny musia byť implementované adekvátnym spôsobom na prostrediach. Vzhľadom na uvedené nerozlišujeme po prostrediach, nie je potrebné ich definovať samostatne a taktiež nerozlišujeme reakčné časy na odstraňovanie incidentov a vád po prostrediach.

Ku skutočnostiam v bode B):

Vzhľadom na skutočnosti uvedené v bode B) tejto žiadosti o nápravu Žiadame Verejného obstarávateľa, aby

- a. riadne dodefinoval Prílohu Č. 1 bod A.4 Zmluvy;
- b. do Zmluvy doplnil možnosť preklasifikovania incidentu z úrovne incidentu A na úroveň incidentu B, na ktorú Verejný obstarávateľ poukazoval v rámci procesu vysvetľovania ako odpoveď na kladenú otázku; tak, aby opis predmetu zákazky nebol nedostatočne, neúplne a nepresne opísaný.

Vyjadrenie verejného obstarávateľa:

Verejný obstarávateľ bode B), podbod a. čiastočne vyhovuje žiadateľovi a zároveň uvádza:

V súvislosti s bodom č. 27 ŽoN sa Žiadateľ v rámci procesu vysvetľovania nedotazoval na predmetný nedostatok (nemožnosť dodania dokumentácie a security review do 12 hodín) a len genericky zaslal dotaz, ktorý sa týkal skôr zabezpečenia súčinnosti Objednávateľa počas riešenia incidentu, čo Verejný obstarávateľ upravil zverejním odpovede dňa 11.10.2023 na Otázku č. 5 vo vysvetlení č. 5.

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).“

V súvislosti s vybavením tejto Žiadosti o nápravu verejný obstarávateľ zároveň uvádza, že Security review je požadovaná v zmysle DevSecOps procesov, kde vypracovanie security review nemusí byť vždy potrebné pre každý typ riešenia Incidentu. Verejný obstarávateľ trvá na ponechaní predmetných činností v rámci poskytovania Paušálnych služieb Poskytovateľom.

Z hľadiska dokumentácie je potrebné dodať v lehote na trvalé vyriešenie incidentu len dokumentáciu súvisiacu s vyriešením a overovaním vyriešenia daného incidentu. V tomto zmysle verejný obstarávateľ upravil Prílohu č. 1, bod A.4, ods. 3, písm. c).

Verejný obstarávateľ bode B), podbod b. žiadosť o nápravu **zamieta** a uvádza:

Incidenty úrovne A a B majú rovnakú lehotu reagovania na nahlásený incident, v rámci ktorej je potrebné aj incident klasifikovať. Ak sa v rámci lehoty reagovania na nahlásený incident v zmysle bodu 1. časti A.4 prílohy č. 1 Zmluvy, nájde náhradné riešenie bude incident preklasifikovaný. V prípade, že sa zmluvné strany nedohodnú na preklasifikovaní incidentu bude uplatnený eskalačný proces v zmysle bodu 7. časti A.4 prílohy č. 1 Zmluvy.

Ku skutočnostiam v bode C):

Vzhľadom na skutočnosti uvedené v bode C) tejto žiadosti o nápravu Žiadame Verejného obstarávateľa, aby:

- a. zmenil ustanovenia týkajúce sa zmluvných pokút na všetkých miestach Zmluvy tak, že vypustí možnosť udeľovania sankcií a zmluvných pokút Objednávateľa v prípade spôsobenia chyby, prípadne akéhokoľvek iného zásahu do Informačného systému zo strany tretích osôb;
- b. zmenil ustanovenia Zmluvy tak, že Objednávateľovi bude umožnené prenášať nevyčerpané MD maximálne vo výške 30 MD za mesiac, pričom kumulácia nevyčerpaných Níl) Objednávateľovi nebude umožnená a to najmä s prihliadnutím na nejednoznačnosť a nedostatočnosť aktuálne nastaveného režimu prenášania MD;
- c. upravil Zmluvu tak, aby povinnosti kladené Poskytovateľovi v zmysle Zmluvy boli proporcionálne a teda v súlade s princípmi ZoVO.

Vyjadrenie verejného obstarávateľa:

Verejný obstarávateľ bode C), podbod a. **čistočne vyhovuje** žiadateľovi a zároveň uvádza:

Verejný obstarávateľ medzičasom upravil obchodné podmienky v bode 4.10 vo verzii zverejnenej dňa 14.11.2023. Vtedy vykonané zmeny čiastočne reflektujú požiadavku žiadateľa v tomto bode. Na zvyšných ustanoveniach zmluvy verejný obstarávateľ trvá.

Verejný obstarávateľ bode C), podbod b. **čistočne vyhovuje** žiadateľovi a zároveň uvádza:

Verejný obstarávateľ upravuje Prílohu č. 1, časť A.5. Zmluvy a znižuje počty MD, ktoré sa presúvajú.

Verejný obstarávateľ bode C), podbod c. **čistočne vyhovuje** žiadateľovi a zároveň uvádza:

Vzhľadom na fakt, že verejný obstarávateľ upravuje znenie obchodných podmienok vo vzťahu k predchádzajúcim podbodom „a.“ a „b.“, je presvedčený, že povinnosti kladené Poskytovateľovi sú primerané.

Ku skutočnostiam v bode D):

Vzhľadom na skutočnosti uvedené v bode D) tejto žiadosti o nápravu žiadame Verejného obstarávateľa, aby definoval jednoznačne a úplne rozsah a obsah Služieb, a to prostredníctvom katalógu služieb, ako aj všetky ostatné informácie potrebné pre Žiadateľa k riadnemu vyhotoveniu ponuky.

Vyjadrenie verejného obstarávateľa:

Verejný obstarávateľ bode D) žiadosť o nápravu **zamieta** a uvádza:

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.



Verejný obstarávateľ požaduje služby podpory prevádzky a údržby na zabezpečenie prevádzky IS ÚVZ ako celku a nie je žiaduce zavádzať špecifické SLA parametre pre služby, moduly alebo prostredia. Z uvedeného dôvodu považuje popis služieb dostatočný.

S pozdravom

Ing. Tomáš Cholasta

.....

Ing. Tomáš Cholasta