

Informácia pre záujemcov.

Dňa 10. 06. 2026 bola obstarávateľskej organizácii doručená žiadosť o vysvetlenie (ŽoV). V nadväznosti na uvedené týmto zverejňujeme odpovede na doručené otázky.

Odpoveď na otázku č. 1

Otázka: SLA lehoty vs. dostupnosť služby 24/7.

Odpoveď DPB:

Objednávateľ požaduje nepretržitú dostupnosť služby v režime 24/7/365(366) v súlade s čl. 4.2 a 4.9 návrhu zmluvy.

Reakčné a opravné lehoty uvedené v čl. 4.12 sa vzťahujú na pracovné dni v čase od 08:00 do 16:00 hod. V prípade nahlásenia poruchy mimo uvedeného časového okna sa za čas nahlásenia pre účely SLA považuje začiatok nasledujúceho pracovného dňa o 08:00 hod.

Poskytovateľ je však povinný zabezpečiť prevádzku služby s garantovanou dostupnosťou minimálne 99,7 % v zmysle čl. 4.9 návrhu zmluvy.

Odpoveď na otázku č. 2

Otázka: Automatické potvrdenie objednávky.

Odpoveď DPB:

Tak, ako to vyplýva z článku 2 bod 2.2 a bod 2.3 Zmluvy, poskytovanie služieb bude zabezpečované podľa potrieb objednávateľa a v rozsahu predmetu plnenia definovaného Zmluvou, t.j. za jednotlivé služby, ktoré sú predmetom necenenia s tým, že služby SLA bude na základe objednávok zabezpečované mesačne.

Na základe zmluvy je poskytovateľ povinný zabezpečovať pre objednávateľa plnenie riadne a včas, pričom vzhľadom na skutočnosť, že zmluva má rámcový charakter, objednávka ďalej bližšie definuje rozsah plnenia pre jednotlivú činnosť.

Podľa článku 4 bod 4.7 Zmluvy sa zmluvné strany zaväzujú, že počas účinnosti Zmluvy budú navzájom spolupracovať a poskytnú si navzájom súčinnosť potrebnú na realizáciu predmetu Zmluvy.

V nadväznosti na uvedené, v prípade, ak by nastali okolnosti, ktoré by odôvodňovali nemožnosť plnenia poskytovateľa služby riadne a včas a v rozsahu v zmysle objednávky, poskytovateľ je v rámci všeobecnej súčinnosti povinný objednávateľa na tieto skutočnosti upozorniť na tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu.

Odpoveď na otázku č. 3

Otázka: Akceptačný proces implementácie.

Odpoveď DPB:

Za riadne poskytnutie služby sa považuje úspešné nasadenie riešenia do produkčného prostredia objednávateľa vrátane vykonania integračných testov a preukázania funkčnosti všetkých požadovaných funkcionalít podľa Prílohy č. 1.

Podkladom pre podpis preberacieho protokolu bude najmä:

úspešné prepojenie s určenými systémami objednávateľa,
úspešné vykonanie testovacích scenárov dohodnutých počas implementácie,
preukázanie požadovaných parametrov služby,
odovzdanie potrebnej technickej dokumentácie.

Detailné testovacie scenáre budú predmetom implementačnej fázy projektu a budú odsúhlasené oboma stranami pred začatím akceptačného testovania.

Odpoveď na otázku č. 4

Otázka: Záručná doba 60 mesiacov vs. trvanie zmluvy 12 mesiacov.

Odpoveď DPB:

Záručná doba podľa čl. 5.2 sa vzťahuje na implementačné plnenie a funkcionality dodaného riešenia vykonané v rámci zmluvy.

Počas obdobia poskytovania cloudovej služby a SLA sa vady riešia prioritne prostredníctvom SLA režimu. Po skončení poskytovania služby sa záručná doba vzťahuje na vady implementačnej časti riešenia, pokiaľ sa prejavia vady spôsobené porušením povinností poskytovateľa pri dodaní riešenia.

Záručná doba sa nevzťahuje na dostupnosť cloudovej služby po skončení zmluvného vzťahu.

Odpoveď na otázku č. 5

Otázka: Rozdiel medzi poruchou a vadou.

Odpoveď DPB:

Za poruchu sa považuje prevádzkový incident vzniknutý počas poskytovania služby, ktorý má vplyv na jej dostupnosť alebo funkčnosť a rieši sa podľa SLA ustanovení čl. 4.

Za vadu sa považuje chyba alebo nedostatok implementovaného riešenia, ktorý predstavuje nesúlad s požiadavkami zmluvy alebo technickej špecifikácie a rieši sa v reklamačnom a záručnom režime podľa čl. 5.

Počas trvania SLA budú prevádzkové incidenty riešené prioritne v režime SLA. Ak sa preukáže, že príčinou incidentu je vada dodaného riešenia, uplatní sa zároveň režim zodpovednosti za vady.

Odpoveď na otázku č. 6

Otázka: Opcia a doplňujúce služby.

Odpoveď DPB:

V prípade využitia opcie podľa čl. 11 budú konkrétne implementačné lehoty, rozsah súčinnosti objednávateľa a prípadné akceptačné kritériá určené v dodatku k zmluve podľa čl. 11.3.

Rozsah doplňujúcich služieb je v súťažných podkladoch definovaný dostatočne na účely ocenenia opcie, pričom konkrétny spôsob implementácie bude predmetom následnej dohody zmluvných strán.

Odpoveď na otázku č. 7

Otázka: Predĺženie lehôt pri neposkytnutí súčinnosti.

Odpoveď DPB:

Podľa článku 4 bod 4.7 Zmluvy sa zmluvné strany zaväzujú, že počas účinnosti Zmluvy budú navzájom spolupracovať a poskytnú si navzájom súčinnosť potrebnú na realizáciu predmetu Zmluvy.

V nadväznosti na uvedené, v prípade, ak by nastali okolnosti, ktoré budú mať za následok nemožnosť dodržať zmluvné lehoty, zmluvné strany sú povinné v rámci všeobecnej súčinnosti upozorniť na tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu, pričom v takom prípade lehoty neplynú, resp. si zmluvné strany dotknuté lehoty primerane upravujú.