Vysvetlenie č. 1

Otázka č. 1 - kap. 4 PODPORNÉ SLUŽBY - KLASIFIKÁCIA (dokument SLA ISZI Sutazne podklady B1\_Opis predmetu zakazky.docx).
V tabuľke 5 je uvedené, že:
2. Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie
 kategória služby „Konzultácia“,
 kategória služby „Administrácia“
je Paušálna služba.
Zároveň sú v bodoch 6.2.1 a 6.2.2 uvedené činnosti požadované od úspešného uchádzača.

Podľa nášho názoru, vzhľadom na charakter činností uvedených v bodoch 6.2.1 a 6.2.2, z objektívnych dôvodov nie je uchádzač schopný odhadnúť rozsah primeraných nákladov na zabezpečenie vykonávania uvedených činností. Z povahy týchto činností je zrejmé, že uchádzač nevie ovplyvniť ich zložitosť a rozsah. Napr., úspešný uchádzač nemôže niesť zodpovednosť za chyby APV spôsobené zamestnancami Objednávateľa, resp. poruchami infraštruktúry Objednávateľa, ktorej prevádzka je v zodpovednosti
Objednávateľa. Podľa nášho názoru sa jedna o podporné služby, ktoré majú byť klasifikované ako Objednávková služba s formou odmeny podľa cenníka pre Objednávkové služby. Zároveň rozumieme klasifikácii služby Servisná podpora – Správa Incidentov/Problémov ako Paušálnej služby, keďže v tomto prípade je uchádzač schopný odhadnúť rozsah nákladov na poskytovanie tejto služby na základe rozsahu a zložitosti podporovaného APV, ako aj na základe kvality svojho realizačného tímu, ktorý bude podporné služby k APV zabezpečovať.
Môže verejný obstarávateľ preklasifikovať služby „Konzultácia“ a „Administrácia“ z Paušálnej služby na Objednávkovú službu?

Odpoveď č. 1

Na základe doterajších skúseností Objednávateľa, Objednávateľ požaduje zahrnutie týchto služieb do paušálneho poplatku.

Otázka č. 2 - kap. 5.1. KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA (dokument SLA ISZI Súťažné podklady B1\_Opis predmetu zakazky.docx).
V tabuľke 6 je uvedené, že nahlasovací kanál je „IS CSM\* Tiketovací systém Objednávateľa“ a „\* Do
dátumu realizácie integrácie IS CSM budú hlásenia realizované e-mailom.“

Predpokladáme, že integráciu na tento systém je potrebné kalkulovať do nákladov uchádzača. Žiadame verejného obstarávateľa o poskytnutie špecifikácie rozhrania k predmetnému IS CSM, aby mohol uchádzač presnejšie kalkulovať prácnosť integrácie.

Odpoveď č. 2:

Špecifikácia rozhrania k IS CSM bude poskytnutá všetkým záujemcom ako príloha tohto vysvetlenia, ale integrácia na IS CSM bude v réžií úspešného uchádzača (nebude kalkulovaná samostatne)

Otázka č. 3 - kap. 5.1. KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA (dokument SLA ISZI Sutazne podklady B1\_Opis predmetu zakazky.docx).
V tabuľke 6 je uvedené, že nahlasovací kanál e-mail je podpora@nczisk.sk.

Nemá byť tento e-mail doplnený Poskytovateľom? Aký je dôvod uvedenia e-mail adresy Objednávateľa?

Odpoveď č. 3:

Jedná sa o administratívnu chybu. Uvedená e-mailová adresa má byť uvedené – emailová adresa Uchádzača.

Otázka č. 4 - kap. 6.1 SLUŽBA SERVISNÁ PODPORA - SPRÁVA INCIDENTOV / PROBLÉMOV (dokument SLA ISZI Sutazne podklady B1\_Opis predmetu zakazky.docx).
V kap. 6.1 SLUŽBA SERVISNÁ PODPORA - SPRÁVA INCIDENTOV / PROBLÉMOV je uvedené:
„Činnosti 6.1.1 a 6.1.2 musí vykonať Poskytovateľ a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom Kontaktného miesta Poskytovateľa (1. úroveň podpory), resp. špecialistu (2. úroveň podpory – Tabuľka 11), v dohodnutom čase Doby odozvy (Tabuľka 9, resp. Tabuľka 10).“

Činnosti v bode 6.1.2 svojím časovým rozsahom obvykle prekračujú uvedené Doby odozvy.
Predpokladáme, že do doby odozvy majú byť zahrnuté iba činnosti v bode 6.1.1. Je náš predpoklad správny?

Odpoveď č. 4:

Činnosti podľa bodu 6.1.1 spadajú pod dobu odozvy, ostatné činnosti musia byť vykonané do doby vyriešenia.

Otázka č. 5 - kap. 7 FORMULÁRE (dokument SLA ISZI Sutazne podklady B1\_Opis predmetu zakazky.docx).

Kap. 7 FORMULÁRE obsahuje zoznam 5 formulárov. Odkazuje sa na Prílohu č. 3 Zmluvy. Uvedené formuláre chýbajú v publikovaných súťažných podkladoch.

Odpoveď č. 5:

Požiadavky na zmenu budú realizované formou formulárov, resp. ticketov v IS CSM. Predmetné formuláre budú dodané dodatočne po uzatvorení zmluvy a nemajú vplyv na tvorbu ponuky a ceny.

Otázka č. 6 - kap. 6.1 SLUŽBA SERVISNÁ PODPORA - SPRÁVA INCIDENTOV / PROBLÉMOV (dokument SLA ISZI Sutazne podklady B1\_Opis predmetu zakazky.docx).
V kap. 1 DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV je definovaný Bezpečnostný incident.
V úvode kap. 6.1 SLUŽBA SERVISNÁ PODPORA - SPRÁVA INCIDENTOV / PROBLÉMOV je uvedené:
„Prostredníctvom určených oprávnených osôb Poskytovateľ poskytne súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečí vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol APV, súvisiaci s poskytovaním služieb podľa Zmluvy.“

APV je majetkom NCZI. Príčina bezpečnostného incidentu mohla vzniknúť pred účinnosťou „Zmluvy o poskytovaní podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky informačných systémov ISZI a MIS NCZI“ a „Zmluvy o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností“. Niektoré časti APV boli vyvinuté a nasadené do produkčného prostredia pred viac ako 10 rokmi a boli zrealizované s bezpečnostným štandardmi platnými v danej dobe.
Podľa nášho názoru dodávateľ nemôže niesť zodpovednosť za bezpečnostné incidenty, ktoré vznikli ako dôsledok toho, že NCZI neobjednalo aktualizáciu danej časti APV. Chápeme správne, že náklady na odstránenie týchto vád budú riešené v rámci Objednávkovej služby, t.j. v rámci služby ZMENOVÁ PODPORA - SPRÁVA ZMIEN, UPGRADE / UPDATE?

Odpoveď č. 6:

Áno, náklady na odstránenie týchto vád budú riešené v rámci Objednávkovej služby, t.j. v rámci služby ZMENOVÁ PODPORA - SPRÁVA ZMIEN, UPGRADE / UPDATE.

Otázka č. 7 – (dokument Časť B.3. súťažných podkladov, SLA\_ISZI Sutazne podklady B3 Obchodne podmienky.docx).
Čl. 6 Práva a povinnosti Zmluvných strán bod 6.1 písm. g) – „Poskytovateľovi bude na požiadanie prihliadnutím na všetky okolnosti musí poznať.“
Uvedené znenie je obsahovo nezrozumiteľné, môže poskytnúť verejný obstarávateľ úpravu alebo vysvetlenie?

Odpoveď č. 7:

Písmeno g) z  Práv a povinností Zmluvných strán bod 6.1 je potrebné odstrániť a zároveň je ale nevyhnutné doplniť písmeno a) z  Práv a povinností Zmluvných strán bod 6.1. nakoľko niekde v procese upravovania návrhu zmluvy došlo k rozdeleniu písmena a) z  Práv a povinností Zmluvných strán bod 6.1  do dvoch samostatných bodov v dôsledku čoho chýba na konci písmena a) v Právach a povinnostiach Zmluvných strán bod 6.1 ukončenie vety a písmeno g) z Práv a povinností Zmluvných strán bod 6.1  zas nedáva logický zmysel.

Písmeno a) Práv a povinností Zmluvných strán bod 6.1 písmeno má znieť:

„Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Podporné služby a plniť ostatné povinnosti v zmysle Zmluvy riadne, včas, s odbornou starostlivosťou, podľa svojich najlepších schopností, čestne, hospodárne, s využitím všetkých jeho dostupných odborných znalostí a skúsenosti, v súlade platnými a účinnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, požiadavkami Objednávateľa a ostatnými podmienkami uvedenými v tejto Zmluve, ako aj v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti musí poznať.“

Otázka č. 8 – (dokument Časť B.3. súťažných podkladov, SLA\_ISZI Sutazne podklady B3 Obchodne podmienky.docx).
Čl. 13. bod 13.7 Odmena za udelenie, sprostredkovanie alebo postúpenie licencie k Dielam, vrátane licencie na použitie štandardného softvéru, je zahrnutá v cene Podporných služieb dohodnutej v čl. 4 tejto Zmluvy.
Objednávateľ je držiteľom licencií komerčných produktov, ktoré sú využívané v APV (napr. Oracle DB, MS SQL Server, MS Windows Server, MS Power BI). Tieto produkty sú vo vlastníctve a správe Objednávateľa. Požiadavky na zmenu a rozšírenie APV môžu mať dopad na potrebu navýšenia rozsahu existujúcich licencií alebo na obstaranie nových licencií. V čase podpisu Zmluvy o poskytovaní podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky informačných systémov ISZI a MIS NCZI nemôže Poskytovateľ predvídať túto potrebu Objednávateľa. Z toho dôvodu navrhujeme, aby verejný obstarávateľ v tomto zmysle znenie bodu 13.7 preformuloval alebo vysvetlil, že tieto prípadné navýšenia nebudú zahrnuté v cene Podporných služieb.

Odpoveď č. 8:

Prípadné navýšenia licencií za štandardné produkty (napr. Oracle DB, MS SQL Server, MS Windows Server, MS Power BI) nebudú zahrnuté v cene Podporných služieb.

Verejný obstarávateľ sa rozhodol predĺžiť lehotu na predkladanie ponúk a to z termínu 26.8.2021 o 10,00 hod na 2.9.2021 o 10,00 hod.

 Ing. Pavel Hajdin

 predseda komisie