

Otázka č. 1

Predpoklad: Prostredie PREPROD vlastní objednávatel' - tzn. bude zodpovedný a bude organizovať nasadzovanie dodaných balíkov (zo strany dodávateľa) do prostredia PREPROD.

Otázka:

Žiadame verejného obstarávateľa o potvrdenie predpokladu, že SLA sa zastaví (incident v stave Vyriešený) v momente, keďže balík zaslaný objednávatel'ovi (zákazník).

Odpoveď č. 1:

SLA sa zastaví (incident v stave Vyriešený) v momente keď bude balík nasadený Poskytovateľom a funkčne overený Objednávatel'om podľa postupu v Prílohe č. 1, časti A.4 na všetky prostredia, ktoré tvoria IS ÚVZ ako celok, k čomu sa vzťahuje Zmluva o podpore prevádzky, údržbe sa rozvoji informačného systému (obchodné podmienky).

Lehota na odstránenie Incidentov sa prerušuje a neplynie po dobu neposkytnutia Súčinnosti zo strany Objednávatel'a Poskytovateľovi na odstránenie Incidentov, pričom lehota na odstránenie Incidentov sa prerušuje a neplynie na základe písomnej požiadavky Poskytovateľa o poskytnutie súčinnosti Objednávatel'om. Objednávatel' poskytne Poskytovateľovi súčinnosti bezodkladne a ak to úroveň Incidentu neumožňuje, Objednávatel' oznámi Poskytovateľovi lehotu, v ktorej začne Poskytovateľovi poskytovať súčinnosť. Lehota na odstránenie Incidentov bude ďalej plynúť (pokračovať) na základe písomného oznámenia Objednávatel'a o splnení požiadavky na poskytnutie súčinnosti zo strany Objednávatel'a alebo o nedôvodnosti písomnej požiadavky Poskytovateľa na poskytnutie súčinnosti zo strany Objednávatel'a.

Otázka č. 2

Predpoklad: Prostredie PROD vlastní objednávatel' - tzn. bude zodpovedný a bude organizovať nasadzovanie do prostredia PROD.

Otázka: Žiadame verejného obstarávateľa o potvrdenie predpokladu, že nasadenie balíka z PREPROD prostredia do prostredia PROD je naplno v réžii objednávatel'a, mimo kompetencií dodávateľa.

Odpoveď č. 2:

Nasadzovanie na PROD bude realizovať vždy Poskytovateľ. SLA sa zastaví (incident v stave Vyriešený) v momente keď bude balík nasadený a funkčne overený Objednávatel'om podľa postupu v Prílohe č. 1, časti A.4 na všetky prostredia, ktoré tvoria IS ÚVZ ako celok, k čomu sa vzťahuje Zmluva o podpore prevádzky, údržbe sa rozvoji informačného systému (obchodné podmienky). Prístup k produkčnému prostrediu bude poskytovateľovi v zmysle bodu 16.5, písm. c) Zmluvy o podpore prevádzky, údržbe sa rozvoji informačného systému (obchodné podmienky).

Lehota na odstránenie Incidentov sa prerušuje a neplynie po dobu neposkytnutia Súčinnosti zo strany Objednávatel'a Poskytovateľovi na odstránenie Incidentov, pričom lehota na odstránenie Incidentov sa prerušuje a neplynie na základe písomnej požiadavky Poskytovateľa o poskytnutie súčinnosti Objednávatel'om. Objednávatel' poskytne Poskytovateľovi súčinnosti bezodkladne a ak to úroveň Incidentu neumožňuje, Objednávatel' oznámi Poskytovateľovi lehotu, v ktorej začne Poskytovateľovi poskytovať súčinnosť. Lehota na odstránenie Incidentov bude ďalej plynúť (pokračovať) na základe písomného oznámenia Objednávatel'a o splnení požiadavky na poskytnutie súčinnosti zo strany Objednávatel'a alebo o nedôvodnosti písomnej požiadavky Poskytovateľa na poskytnutie súčinnosti zo strany Objednávatel'a.

Otázka č. 3.

Predpoklad: Service Desk pre zadávanie ticketov vlastní Objednávatel'. Pri spustení zmluvy bude potrebné ho inicializovať a nastaviť.

Otázka: Žiadame verejného obstarávateľa o potvrdenie predpokladu a vysvetlenie ako bude počas tohto obdobia organizovaná prevádzka podľa SLA.

Odpoveď č. 3:

V zmysle zmluvy v článku 5, bodu 5.5 Zmluvy o podpore prevádzky, údržbe sa rozvoji informačného systému (obchodné podmienky) je popísaný proces, ako nahlasovať požiadavky v prípade výpadku/nedostupnosti Service desk, čo sa dá považovať za stav po dobu iníciaľneho nastavenia Service Desk.

Otázka č. 4.

Objednávateľ je vlastníkom (zabezpečuje obstarávanie) Oracle Cloud Infrastructure (OCI), kde bude prevádzkované riešenie IS UVZ.

Otázka: Žiadame verejného obstarávateľa o vysvetlenie, ako bude riešená komunikácia medzi Objednávateľom, Dodávateľom technológie a Poskytovateľom, aj s ohľadom na SLA.

Odpoveď č. 4:

Objednávateľ bude sprostredkovať komunikáciu medzi Dodávateľom technológie a Poskytovateľom.

Otázka č. 5.

Objednávateľ je vlastníkom (zabezpečuje obstarávanie) platformy Talend, kde bude prevádzkované riešenie IS UVZ.

Otázka: Žiadame verejného obstarávateľa o vysvetlenie, ako bude riešená komunikácia medzi Objednávateľom, Dodávateľom technológie a Poskytovateľom, aj s ohľadom na SLA.

Odpoveď č. 5:

Objednávateľ bude sprostredkovať komunikáciu medzi Dodávateľom technológie a Poskytovateľom.

Otázka č. 6.

Podklad:

Str. 53

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).

Lehota na odstránenie Incidentov sa prerušuje a neplynie po dobu neposkytnutia Súčinnosti zo strany Objednávateľa Poskytovateľovi na odstránenie Incidentov, pričom lehota na odstránenie Incidentov sa prerušuje a neplynie na základe písomnej požiadavky Poskytovateľa o poskytnutie súčinnosti Objednávateľom. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi súčinnosti bezodkladne a ak to úroveň Incidentu neumožňuje, Objednávateľ oznámi Poskytovateľovi lehotu, v ktorej* začne Poskytovateľovi poskytovať súčinnosť. Lehota na odstránenie Incidentov bude ďalej plynúť (pokračovať) na základe písomného oznámenia Objednávateľa o splnení požiadavky na poskytnutie súčinnosti zo strany Objednávateľa alebo o nedôvodnosti písomnej požiadavky Poskytovateľa na poskytnutie súčinnosti zo strany Objednávateľa.

A zároveň podklad Str. 78

Lehoty na odstránenie Vád pre jednotlivé úrovne Vád

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

* Pozn.: pracovným časom sa na účely tejto Zmluvy sa rozumie doba vymedzená počas pracovných dní v čase od 8:00 do 17:00 hod.

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

Otázka:

Žiadame verejného obstarávateľa o vysvetlenie, či je v súlade s praxou pri prevádzkovaní IS a zámerom, že záručná SLA pre "Vadu" úrovne B má pre naplnenie náročnejšie kritéria (lehota trvalého vyriešenia) ako pre "Incident" úrovne B.

Odpoveď č. 6:

Riešenie Incidentu a riešenie Vady sú samostatné a odlišné kategórie, kde je predpoklad kvalitatívne odlišného prístupu. Zatiaľ čo pri Incidente ide o reakciu na potenciálne neznámu situáciu, kde je potrebné šetrenie a analýza príčiny, pri Vade ide o riadený postup nasadzovania rozvojových požiadaviek funkčne overený objednávateľom.

Otázka č. 7

Podklad:

Článok 9.4 zmluvy: Cena za Služby predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy a zahŕňa všetky náklady a výdavky Poskytovateľa (vrátane cestovných a ubytovacích nákladov zamestnancov Poskytovateľa alebo iných osôb, ktorých služby využíva pri plnení svojich povinností) na riadne a včasné plnenie záväzkov podľa tejto Zmluvy, ako aj **cenu za udelenie licencie** podľa článku 3. bodu 3.7 v spojení s článkom 12. tejto Zmluvy.

Otázka:

Žiadame verejného obstarávateľa o doplnenie, či sú požadované špecifické SW licencie, ktoré má zabezpečiť dodávateľ.

Odpoveď č. 7:

Článok Zmluvy č. 3 bod 3.7 Zmluvy o podpore prevádzky, údržbe sa rozvoji informačného systému (obchodné podmienky) hovorí jasne, že súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým úpravám a doplneniam Systému ako aj iným plneniam realizovaným Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy, ktoré používajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto Zmluve. To znamená, že v zmysle článku zmluvy 9. bodu 9.4 okrem iného Poskytovateľ musí zahrnúť do ceny za Služby aj všetky ceny licencií, ktoré použije pri úpravách a doplneniach Systému ako aj iným plneniam realizovaným Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy, ktoré používajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto Zmluve. Zoznam všetkých licencií, ktoré sú používané v Systéme je súčasť podkladov k VO pod NDA.