

## **VEC: Odpovede na žiadosť o vysvetlenie súťažných podkladov IACS z 21.06.2023**

### **Predmet obstarávania:**

Služby podpory, prevádzky a rozvoja informačného systému IS IACS

Číslo z vestníka EU: 2023/S 065-192513

### **Otázka č. 1:**

*Príloha č. 1 A Opis predmetu zákazky*

*Podľa požiadaviek uvedených v opise predmetu zákazky: kapitola 2, bod 2.2.1, Riešenie vád a incidentov, Administratívne zabezpečenie služby: „Projektoví manažéri Dodávateľa a Objednávateľa pravidelne monitorujú a verifikujú stav jednotlivých požiadaviek na riešenie vád a incidentov v príslušných Helpdesk systémoch u Dodávateľa a Objednávateľa.“*

*Žiadame o vysvetlenie, resp. špecifikovanie či danú formuláciu treba vykladať tak, že Projektoví manažéri Objednávateľa sledujú len systémy Objednávateľa a Projektoví manažéri Dodávateľa len svoje systémy. Ak nie, žiadame o vysvetlenie, ktorá časť Helpdesk systému Dodávateľa má byť prístupná Objednávateľovi a ktorá časť Helpdesk systému Objednávateľa má byť prístupná Dodávateľovi.*

### **Odpoveď na č. 1:**

*Projektoví manažéri Objednávateľa a Dodávateľa sledujú len svoje systémy. Helpdesky Objednávateľa a Dodávateľa nebudú vzájomne ani v častiach prístupné navzájom.*

### **Otázka č. 2:**

*Príloha č. 1 A Opis predmetu zákazky*

*Podľa požiadaviek uvedených v opise predmetu zákazky: kapitola 2, bod 2.2.1, Riešenie vád a incidentov, Administratívne zabezpečenie služby, bod 3 písm. b., c.:*

*„3. Dodávateľ sa zaväzuje v rámci služby č. 1, č. 2, č. 3 používať nasledovný postup evidovania prevádzkových incidentov:*

*b. analyzovať prevádzkový incident a v rámci analýzy uviesť príčinu incidentu*

*c. vyriešiť prevádzkový incident a v rámci riešenia uviesť:*

*i. spôsob vyriešenia prevádzkového incidentu*

*ii. dopad na produktovú dokumentáciu, prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť produktovej dokumentácie*

*iii. postup na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu*

*iv. či riešenie má alebo nemá vplyv na riešenie iných incidentov“*

*Žiadame o vysvetlenie postupu vyhodnocovania incidentov, vzhľadom na skutočnosť, že dané nastavenie nie je v súlade s aktuálnou praxou. Zároveň poukazujeme na potrebu vypustenia bodu iii. postup na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu. Rovnako poukazujeme na skutočnosť, že update produktovej dokumentácie sa realizuje v pravidelných cykloch (1 mesiac), a preto pri IR nie je potrebné meniť dokumentáciu.*

### **Odpoveď na č. 2:**

*Postup vyhodnocovania incidentov bude dohodnutý mailovou formou, prípadne prostredníctvom komunikačných platforiem. Súhlasíme s vypustením bodu 3 písm. c iii.*

### **Otázka č. 3:**

*Príloha č. 1 A Opis predmetu zákazky*

*Podľa požiadaviek uvedených v opise predmetu zákazky: kapitola 2, bod 2.2.1, Riešenie vád a incidentov, Administratívne zabezpečenie služby, bod 3 písm. h.:*

*„h. objednávateľ uzavrie riešenie prevádzkového incidentu a vypracuje protokol o testovaní, alebo uvedie informáciu o výsledkoch testovania do systému pre evidenciu incidentov objednávateľa v prípade, že testovanie preukáže odstránenie prevádzkového incidentu“*

*Žiadame o vysvetlenie či bude s výsledkom testovania a protokolom oboznámený aj Dodávateľ a ak áno akou formou.*

### Odpoveď na č. 3:

*Dodávateľ obdrží po otestovaní prevádzkového incidentu testovací protokol formou mailu na dohodnutú mailovú adresu dodávateľa.*

### **Otázka č. 4:**

*Príloha č. 1 A Opis predmetu zákazky, kapitola 2, bod 2.2.1, Riešenie vád a incidentov, Administratívne zabezpečenie služby, bod 3 a bod 4:*

*3. Dodávateľ sa zaväzuje v rámci služby č. 1, č. 2, č. 3 používať nasledovný postup evidovania prevádzkových incidentov:*

*a. zaevidovať prevádzkový incident dodaného systému*

*b. analyzovať prevádzkový incident a v rámci analýzy uviesť príčinu incidentu*

*c. vyriešiť prevádzkový incident a v rámci riešenia uviesť:*

*i. spôsob vyriešenia prevádzkového incidentu*

*ii. dopad na produktovú dokumentáciu, prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť produktovej dokumentácie*

*iii. postup na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu*

*iv. či riešenie má alebo nemá vplyv na riešenie iných incidentov*

*d. dodať riešenie prevádzkového incidentu dohodnutým spôsobom tak, aby pri implementovaní*

*(nasadení) riešenia prevádzkového incidentu nedochádzalo k vzniku nových prevádzkových incidentov*

*e. objednávateľ zabezpečí otestovanie prevádzkového incidentu po jeho inštalácii (nasadení) v testovacom prostredí*

*f. vykoná inštaláciu (nasadenie) riešenia prevádzkového incidentu podľa postupu na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu*

*g. objednávateľ vráti incident na doriešenie dodávateľovi v prípade, že prevádzkový incident nie je odstránený*

*h. objednávateľ uzavrie riešenie prevádzkového incidentu a vypracuje protokol o testovaní, alebo uvedie informáciu o výsledkoch testovania do systému pre evidenciu incidentov objednávateľa v prípade, že testovanie preukáže odstránenie prevádzkového incidentu*

*4. Dodávateľ po uzavretí prevádzkového incidentu pripraví protokol s popisom zmien a zabezpečí zmeny na prostrediach, na ktorých je systém nainštalovaný.*

*Žiadame o vysvetlenie rozdielu medzi bodom 3. a 4. citovanými vyššie, vzhľadom na skutočnosť, že z nášho pohľadu ide o duplicitné požiadavky.*

Odpoveď na č. 4:

Súhlasíme s vypustením bodu 4. ako duplicitného.

**Otázka č. 5:**

Príloha č. 1 A Opis predmetu zákazky, kapitola 2, bod 2.2.2 Služba č. 2, Pravidelná údržba systému: „Obsahom služby je vykonávanie diagnostických úkonov v týždennej periodicite v produkčnom a záložnom prostredí Objednávateľa, kontrola a vyhodnotenie systémových záznamov udalostí Aplikácie.“

Žiadame o vysvetlenie, resp. uvedenie špecifikácie, čo sa rozumie záložným prostredím Objednávateľa.

Odpoveď na č. 5:

Záložným prostredím Objednávateľa sa rozumie **testovacie** prostredie Objednávateľa, na ktoré má Dodávateľ prístup.

Text je v dokumente opravený nasledovne:

„Obsahom služby je vykonávanie diagnostických úkonov v týždennej periodicite v produkčnom a testovacom prostredí Objednávateľa, kontrola a vyhodnotenie systémových záznamov udalostí Aplikácie.“

**Otázka č. 6:**

Príloha č. 1 A Opis predmetu zákazky, kapitola 2, bod 2.2.2 Služba č. 2, Profylaktická údržba produkčného a testovacieho prostredia, Administratívne zabezpečenie služby:

„Zmeny a rozšírenia funkčnosti IS a doplnenie nových funkcionalít a modulov do existujúceho IS je potrebné zo strany dodávateľa zabezpečiť v súlade s aktuálnou Smernicou o riadení zmien a projektov IS Objednávateľa, ktorá obsahuje postupy pre vytvorenie, schválenie, nasadenie, testovanie a akceptovanie požiadavky na zmenu IS a na požiadanie bude poskytnutá Dodávateľovi. Požiadavky na zmeny sú popísané v kapitole 3.1 Riadenie zmien.“

Žiadame o vysvetlenie za akým účelom je predmetná požiadavka naformulovaná v prevádzkovej časti predmetu zákazky.

Odpoveď na č. 6:

Súhlasíme s vypustením uvedeného textu:

„Zmeny a rozšírenia funkčnosti IS a doplnenie nových funkcionalít a modulov do existujúceho IS je potrebné zo strany dodávateľa zabezpečiť v súlade s aktuálnou Smernicou o riadení zmien a projektov IS Objednávateľa, ktorá obsahuje postupy pre vytvorenie, schválenie, nasadenie, testovanie a akceptovanie požiadavky na zmenu IS a na požiadanie bude poskytnutá Dodávateľovi. Požiadavky na zmeny sú popísané v kapitole 3.1 Riadenie zmien.“

**Otázka č. 7:**

Príloha č. 1 A Opis predmetu zákazky, kapitola 2, bod 2.3.1 Služba č. 4: Zabezpečenie zvýšenej pohotovosti, Zvýšená pohotovosť:

„Obsahom tejto služby je zabezpečenie zvýšenej pohotovosti pracovníkov Dodávateľa. V prípade zistenia výskytu vady/incidentu Systému v čase pohotovosti Dodávateľ bude zabezpečovať riešenie vady/incidentu Systému podľa Služieb č.1 a č.2.“

v súvislosti s kapitolou 3.. bod 3.3. Termíny nasadenia softvéru do produkcie:

„Režim nasadenia väčších zmien verzie softvéru

4 termíny: február, máj, august, október.

Počas tohto režimu sú nasadzované veľké zmeny do systémov. Počas tohto režimu je eliminované nasadenie menších zmien.

Režim nasadenia menších zmien verzie softvéru

Každý utorok po pracovnej dobe (52-krát ročne).

Tieto termíny sa využívajú na nasadzovanie nových verzií ako je oprava chýb, malých zmien a bezpečnostných opráv softvérovej aktualizácie.“

Vzhľadom na citované požadujeme úpravu ohraničenia pohotovosti tak, aby nemohlo dôjsť k využívaniu služby na termíny nasadenia nových verzií počas noci alebo po pracovnej dobe. Tzn. činnosti, ktoré je možné realizovať počas pracovnej doby, je potrebné vykonávať prioritne v rámci pracovnej doby (teda aj nasadzovanie verzií). Ak by totižto dochádzalo k nasadzovaniu po pracovnej dobe, musela by byť požadovaná pracovná pohotovosť. V tej súvislosti je potrebné uviesť, že v prípade vzniku komplikácií by museli byť dostupní navyše aj ďalší riešitelia. Rovnako z aktuálnej praxe vyplýva, že nasadzovanie väčších aj menších zmien je nedostatočné v navrhnutých časoch a termínoch. Prax poukazuje na potrebu väčšieho počtu termínov nasadzovania.

#### Odpoveď na č. 7:

Režim vykonávania malých zmien na týždennej báze považujeme za dostatočný. Ohraničenie pohotovosti tak, aby nemohlo dôjsť k využívaniu služby na termíny nasadenia nových verzií počas noci alebo po pracovnej dobe navrhujeme definovať doplnením dikcie:

„Obsahom tejto služby je zabezpečenie zvýšenej pohotovosti pracovníkov Dodávateľa. V prípade zistenia výskytu vady/incidentu Systému v čase pohotovosti Dodávateľ bude zabezpečovať riešenie vady/incidentu Systému podľa Služieb č.1 a č.2.“ **Objednávateľ sa zaväzuje prednostne riešiť odstraňovanie zistených väd / incidentov v rámci pracovnej doby.**

#### **Otázka č. 8:**

Príloha č. 3 - Zmluvné podmienky

Podľa článku 15., bod 15.2 zmluvy 15.2, ak dodávateľ použije na plnenie zmluvy subdodávateľov, o ktorých má vedomosť v čase podpisu zmluvy, tvorí ich zoznam prílohu č. 3 zmluvy. Rovnako je dodávateľ povinný objednávateľovi oznámiť akúkoľvek zmenu údajov u Subdodávateľov, resp. zmenu subdodávateľov, uvedených v prílohe č. 3 zmluvy, a to bezodkladne.

V zmysle uvedeného, zmluva síce uvádza, že zoznam subdodávateľov tvorí prílohu č. 3 avšak formát, t.j. ako má táto príloha vyzeráť, nie je k zmluve pripojený. Nie je teda zrejmé, v akom rozsahu má dodávateľ uviesť údaje o prípadných subdodávateľoch. Z ustanovenia § 41 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov nám vyplýva, že verejný obstarávateľ je povinný vyžadovať, aby úspešný uchádzač v zmluve (najneskôr v čase jej uzavretia) uviedol údaje o všetkých známych subdodávateľoch, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Vzhľadom na predmetné ustanovenie by priamo text zmluvy (prípadne vzor prílohy - zoznam subdodávateľov) mal explicitne obsahovať požiadavku na uvedenie týchto údajov.

#### Odpoveď na č. 8:

Predmetnú prílohu č. 3 vypracuje dodávateľ v súlade s príslušným zákonom.

#### **Otázka č. 9:**

Príloha č. 3 - Zmluvné podmienky

V zmysle článku 16, bod 16.2. zmluvy sa zmluvné strany zaväzujú uhradiť preukázateľnú škodu, ktorá vznikne druhej zmluvnej strane v prípade nedodržania podmienok uvedených v zmluve, ako aj porušením všeobecne záväzných právnych predpisov. V zmluvách s podobným predmetom plnenia sa bežne v praxi zakotvuje ustanovenie limitujúce rozsah náhrady škody. V kontexte limitácie náhrady škody je potrebné poukázať na skutočnosť, že nastavenie zmluvného vzťahu takým spôsobom, ktorý umožňuje požadovať od dodávateľa náhradu škody v neobmedzenej výške, môže vyvolať ten efekt, že vzhľadom na riziko, do ktorého vstupujú, budú ponúkať vyššiu cenu ako by tomu bolo v prípade, keby maximálny limit náhrady škody bol napr. na úrovni 70% prípadne 100 % zo zmluvnej ceny. V praxi je pri nelimitovaní problém najmä v prípade zahraničných záujemcov alebo záujemcov - korporácií. Pri týchto subjektoch ide o jednu z najsledovanejších zmluvných požiadaviek, kde jej striktné nastavenie často v praxi znemožní takémuto záujemcovi dať ponuku, keďže nebude udelený interný súhlas v rámci tzv. risk assesment procesu.

Vzhľadom na uvedené žiadame upraviť ustanovenie článku 16, bod 16.2. zmluvy tak, že jeho znenie bude nasledovné:

Zmluvné strany sa zaväzujú uhradiť preukázateľnú škodu, ktorá vznikne druhej Zmluvnej strane v prípade nedodržania podmienok uvedených v tejto Zmluve, ako aj porušením všeobecne záväzných právnych predpisov, a to až do výšky 100 % z Celkovej ceny za Služby, pričom Zmluvné strany vyhlasujú, že škoda vo výške 100 % z Celkovej ceny za Služby je maximálnou sumou, ktorú je možné ako dôsledok porušenia povinností v súvislosti s touto Zmluvou predvídať a/alebo ktorú je možné predvídať s prihliadnutím na všetky skutočnosti, ktoré sú v čase podpísania tejto Zmluvy Zmluvným stranám známe alebo by mali byť známe pri obvyklej starostlivosti.

#### Odpoveď na č. 9:

Z nášho pohľadu nie je možné súhlasiť s limitáciou náhrady škody. PPA všeobecne, v rámci svojej kompetencie, vypláca pri svojej činnosti veľký obnos financií. Uvedenú limitáciu náhrady škody, by PPA nevedela pred prípadným auditom obhájiť. V prípade akceptácie limitácie náhrady škody, by išlo o nevýhodnú zmluvnú podmienku pre PPA. Taktiež, poukazujeme na pôvodnú zmluvu s dodávateľom, kde táto limitácia náhrady škody absentuje.

#### **Otázka č. 10:**

Príloha č. 3 - Zmluvné podmienky

V zmysle článku 10., bodu 10.3. zmluvy celková suma všetkých zmluvných pokút a úrokov z omeškania, ktoré bude dodávateľ alebo objednávateľ povinný zaplatiť podľa zmluvy neprekročí 100 % z celkovej ceny Služieb dohodnutých zmluvou. Vzhľadom na mesačný rozsah ČH vyčlenený na služby č. 1, č. 2 a č. 3, resp. vzhľadom na skutočnosť, že verejný obstarávateľ nevyhovel návrhu na navýšenie v zmysle žiadosti o vysvetlenie, navrhujeme limitáciu výšky zmluvných pokút upraviť smerom nadol. Dôvodom je skutočnosť, že môže s vyššou mierou pravdepodobnosti dochádzať uplatňovaniu sankcií, ktoré by mali byť patrične ohraničené, inak môže vyvolať ten efekt, že vzhľadom na riziko, do ktorého dodávateľa vstupujú, budú ponúkať vyššiu cenu ako by tomu bolo v prípade, keby maximálny limit zmluvných pokút bol napr. na úrovni 50% zo zmluvnej ceny.

Vzhľadom na uvedené žiadame upraviť limitáciu výšky zmluvných pokút smerom nadol, a to na 50 % z celkovej ceny Služieb dohodnutých zmluvou.

**Odpoveď na č. 10:**

Zmluvnú pokutu a úroky z omeškania považujeme za dostatočné, primerané a nesúhlasíme so znížením. Z nášho pohľadu neexistuje dôvod na zníženie smerom nadol na 50 % z celkovej ceny služieb dohodnutých zmluvou.

**Otázka č. 11:**

Príloha č. 3 - Zmluvné podmienky

Zmluva v článku 14. bode 14.12. obsahuje záväzok zmluvných strán dodržiavať pri plnení zmluvy ustanovenia zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“), ako aj Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov, ďalej len „Nariadenie GDPR“). V zmluve pritom absentuje záväzok zmluvných strán o tom, že zmluvné strany po nadobudnutí účinnosti zmluvy uzatvoria zmluvu podľa Nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov, v ktorej budú upravené práva a povinnosti zmluvných strán pri spracúvaní osobných údajov.

Vzhľadom na uvedené žiadame o vysvetlenie, akým spôsobom bude daná problematika riešená, resp. navrhujeme zakotviť do zmluvy záväzok zmluvných strán takúto zmluvu týkajúcu sa GDPR uzatvoriť.

**Odpoveď na č. 11:**

Link: [Informačná povinnosť prevádzkovateľa / PPA - Pôdohospodárska platobná agentúra \(apa.sk\)](https://www.apa.sk/informacna-povinnost-prevadzkovateľa-ppa-pôdohospodárska-platobná-agentúra-apa-sk)

Je nevyhnutné dodržiavať všetky zákonné aj interné predpisy v PPA. Bude sa postupovať s úspešným dodávateľom v zmysle zákona.

**Otázka č. 12:**

V článku 7., bode 7.4 zmluvy je upravený záväzok dodávateľa poskytovať súčinnosť na účely novej zákazky. Dodávateľ ju bude poskytovať na základe požiadavky na začatie poskytovania súčinnosti na účely novej zákazky, ktorú je objednávateľ povinný adresovať dodávateľovi najneskôr 10 pracovných dní pred požadovaným začatím poskytovania súčinnosti na účely novej zákazky.

Vzhľadom na skutočnosť, že v predmetnom ustanovení absentuje informácia o tom, akú formu má mať požiadavka na začatie poskytovania súčinnosti (HelpDesk, e-mail, ...), žiadame o vysvetlenie, doplnenie danej informácie.

Vzhľadom na závažnosť vyššie uvedených otázok a rozsah potrebných úprav súťažných podkladov týmto žiadame o primerané predĺženie lehoty na predkladanie ponúk.

Odpoveď na č. 12:

Spôsob komunikácie je upravený v prílohe č. 1, v rámci súčinnosti.

Verejný obstarávateľ upravil SP, Prílohu č. 1 A - Opis predmetu zákazky, Prílohu č. 3 - Zmluvne podmienky.

**Verejný obstarávateľ predĺžil lehotu na predkladanie ponúk do 21.08.2023 do 12:00 hod. a upravil lehotu na otváranie ponúk na 21.08.2023 o 14:00 hod.**