

Otázka č. 1

Zmluva o úrovni poskytovaných služieb (SLA – Service Level Agreement) je dokument, ktorého zmyslom je čo najpresnejšie definovať spôsob, rozsah, úroveň, kvalitu, časové intervaly, intenzitu a postupy pri plnení podpory prevádzky, údržbe a rozvoji IS.

Uvedený účel vyplýva aj z bodu 3.1 Zmluvy, kde sa očakáva riadna prevádzkyschopnosť a úprava funkcionality. Uvedený účel je napĺňaný tzv. Objednávkovými službami a Paušálnymi službami. Ak verejný obstarávateľ očakáva poskytovanie paušálnych služieb, je neštandardné, že tieto má Poskytovateľ poskytovať **až na základe vystavenej písomnej objednávky Objednávateľa**. Zároveň sa v bode 16.12 uvádza:

Poskytnutie súčinnosti Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy je zahrnuté v Mesačnej paušálnej odmene. V prípade, ak Poskytovateľ súčinnosť v zmysle tejto Zmluvy neposkytne, považuje sa to za podstatné porušenie Zmluvy, čo indikuje predpoklad mesačnej paušálnej odmeny.

Paušálne služby zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory prevádzky systému, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie **spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky systému** Objednávateľa v súlade s aktuálne platnými požiadavkami, vrátane riešenia Incidentov.

Z povahy popísaných služieb a predpokladaného zámeru verejného obstarávateľa vystavovať písomnú objednávku na paušálne služby to skôr indikuje úpravu vzťahov tzv. rámcovou dohodou. Môže verejný obstarávateľ vysvetliť, resp. upresniť a následne aj zmluvne upraviť formu a rozsah poskytovania paušálnych služieb, ktoré očakáva bez písomnej objednávky na zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS?

Odpoveď č. 1:

Verejný obstarávateľ uvádza, že sa nejedná o rámcovú dohodu podľa § 83 ods. 2 ZVO. Nejde o rámcovú dohodu, nakoľko verejný obstarávateľ predpokladá poskytovanie služieb každý mesiac (opakujúce sa činnosti) za účelom zabezpečenia riadnej prevádzky IS. Odplata za poskytovanie služieb (ak si ich verejný obstarávateľ objedná) je stanovená paušálne za kalendárny mesiac. Avšak verejný obstarávateľ si chce služby samostatne objednávať, nakoľko môže nastať situácia, že verejný obstarávateľ v niektorom mesiaci nebude potrebovať tieto služby. Skutočnosť, že nejde o rámcovú dohodu preukazuje aj to, že trvanie zmluvy nie je obmedzené alternatívne, a to buď uplynutím doby, na ktorú sa zmluva uzatvára alebo vyčerpaním finančných prostriedkov, nakoľko k vyčerpaniu finančných prostriedkov nedôjde pred uplynutím doby trvania zmluvy, nakoľko mesačná odplata je nastavená paušálne, t. j. v sume maximálnej za jeden kalendárny mesiac (spolu paušálna odmena podľa bodu A až D podľa prílohy č. 6 k zmluve), ktorá nebude (nemôže byť) presiahnutá.

Otázka č. 2

V článku 4, bod 4.5 je uvedené:

Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu nariadiť Poskytovateľovi prerušenie poskytovania Paušálnych služieb, a to formou písomného oznámenia doručeného Poskytovateľovi. Doručením oznámenia Poskytovateľovi nastávajú účinky prerušenia poskytovania Paušálnych služieb Poskytovateľom, ak Objednávateľ v doručenom oznámení neurčí iný termín začiatku prerušenia poskytovania Paušálnych služieb. Prerušenie poskytovania Paušálnych služieb pominie uplynutím doby uvedenej v oznámení Objednávateľa alebo doručením písomnej výzvy Objednávateľa Poskytovateľovi na pokračovanie v poskytovaní Paušálnych služieb Poskytovateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

Okrem toho, že táto podmienka narúša samotný účel a podstatu zmluvy a uvedené je v rozpore so striktnými podmienkami uvedenými v Prílohe 1. na úrovni podpory kritického informačného systému inštitúcie, nie je ani zrejmé, ako má uchádzač ohodnotiť služby podpory prevádzky, ak verejný obstarávateľ nepredpokladá kontinuálne poskytovanie služieb v rozsahu 36 mesiacov. Môže verejný obstarávateľ vysvetliť, za akých okolností predpokladá, že by prerušil poskytovanie paušálnych služieb a ako by ďalej postupoval, aby sa odstránil technologický, legislatívny a bezpečnostný dlh na podpore systému ako aj akumulácie neriešených incidentov po obnovení poskytovania paušálnych služieb?

Odpoveď č. 2:

Verejný obstarávateľ vypustil bod 4.5 čl. 4 návrhu zmluvy.

Otázka č. 3

V článku 19, bod 19.1 je uvedené:

Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto Zmluvy. V prípade porušenia povinnosti je Poskytovateľ povinný nahradiť Objednávateľovi spôsobenú škodu v plnom rozsahu. V prípade porušenia povinnosti je Objednávateľ povinný nahradiť Poskytovateľovi výlučne spôsobenú skutočnú škodu, pričom jej výška môže byť maximálne v rozsahu 10 % z Celkového finančného limitu Zmluvy.

a zároveň v článku 2, bod 2.5 je uvedené:

Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenej pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy uzatvoril alebo uzatvorí poisťnú zmluvu, čo preukazuje Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poisťnej zmluvy pred podpisom tejto Zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy na poisťnú sumu v minimálnom rozsahu ceny podľa článku 9. bodu 9.8 tejto Zmluvy.

Okrem toho, že ustanovenie je nevyvážené v prospech Objednávateľa, môže verejný obstarávateľ vysvetliť, prečo zodpovednosť Poskytovateľa nie je obmedzená?

Odpoveď č. 3:

Miera zodpovednosti a riziko vzniku škody za porušenie povinností zo strany Poskytovateľa je vyššia, nakoľko práve konaním Poskytovateľa môže dôjsť k vzniku škôd u verejného obstarávateľa (predovšetkým škody na IS). S ohľadom na charakter zmluvy a poskytované plnenie môže škoda verejnému obstarávateľovi vzniknúť práve konaním Poskytovateľa, a preto takto nastavený režim zodpovednosti za škody je vyvážený s ohľadom na jednotlivé povinnosti zmluvných strán.

Otázka č. 4

V článku 1, bod 1.1 dd) je uvedené:

Riadiaci výbor je vrcholný riadiaci orgán projektu tvorený zástupcami Zmluvných strán, ktorý je oprávnený riešiť všetky otázky tejto Zmluvy (s výnimkou uzatvárania dodatkov Zmluvy či iných dohôd majúcych vplyv na rozsah plnenia a účinnosť Zmluvy),

kým v článku 24, bod 24.5 je uvedené:

Ak rozhodnutie Riadiaceho výboru vyžaduje zmenu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť v súlade s týmto rozhodnutím Riadiaceho výboru dodatok k Zmluve v súlade s ust. § 18 ZVO.

Môže verejný obstarávateľ vysvetliť rozpor medzi týmito dvomi tvrdeniami, týkajúci sa kompetencií Riadiaceho výboru v otázke uzatvárania dodatkov Zmluvy?

Odpoveď č. 4:

Verejný obstarávateľ upravil predmetný bod 24.5., článku 24 návrhu zmluvy.

Otázka č. 5

V článku 24, bod 24.2 je uvedené:

Pôsobnosť, zloženie a kompetencie Riadiaceho výboru a jeho členov, ako aj rozhodovanie a zasadnutia Riadiaceho výboru, bližšie upravuje štatút Riadiaceho výboru. Riadiaci výbor koná v rozsahu právomocí uvedených v tejto Zmluve a v zmysle štatútu Riadiaceho výboru. Štatút Riadiaceho výboru / jeho zmenu vydáva štatutárny orgán Objednávateľa,

kým v článku 24, bod 24.5 je uvedené: „Ak rozhodnutie Riadiaceho výboru vyžaduje zmenu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť v súlade s týmto rozhodnutím Riadiaceho výboru dodatok k Zmluve v súlade s ust. § 18 ZVO.

Môže verejný obstarávateľ vysvetliť, ako môžu rozhodnutia Riadiaceho výboru, ktorého štatút jednostranne vydáva Objednávateľ, zaväzovať obe zmluvné strany k podpisu dodatku k Zmluve?

Odpoveď č. 5:

Verejný obstarávateľ upravil predmetný bod 24.5., článku 24 návrhu zmluvy.

Otázka č. 6

V článku 26, bod 26.3 je uvedené:

Odstúpiť od Zmluvy je možné len zo strany Objednávateľa, a to z dôvodov stanovených v tejto Zmluve alebo v zákone (najmä v zmysle § 19 ods. 3 ZVO alebo § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora) alebo ak bola táto Zmluva uzavretá v rozpore so zákonom (napr. v rozpore s ust. § 11 ods. 1 ZVO).

Môže verejný obstarávateľ spresniť a doplniť odkazy na konkrétne body zmluvy v časti „...to z dôvodov stanovených v tejto Zmluve.“ a zároveň podmienky, za ktorých môže odstúpiť od zmluvy aj Poskytovateľ?

Odpoveď č. 6:

Verejný obstarávateľ upravil bod 26.1 písm. e) a 26.3 návrhu zmluvy a doplnil nový bod 26.7 návrhu zmluvy.

Otázka č. 7

V prílohe 1, článok A.2 je uvedené:

Incident úrovne A (1): je kritická vada časti Systému, ktorá sa prejavuje výpadkom alebo nedostupnosťou alebo chybovým stavom funkčnosti časti Systému samotného alebo spôsobuje výpadok u iných informačných systémov priamo integrovaných so Systémom alebo ich funkčnosti, ktorá obmedzuje prevádzku alebo používanie Systému alebo jeho časti. Odstránenie Incidentu nie je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa ani organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom. Odstránenie Incidentu nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Systému alebo v iných informačných systémoch Objednávateľa priamo integrovaných na Systém.

Incident úrovne B (2): je vážna vada časti Systému, ktorá sa prejavuje výpadkom alebo nedostupnosťou alebo chybovým stavom funkčnosti časti Systému samotného alebo spôsobuje výpadok u iných informačných systémov priamo integrovaných so Systémom alebo ich funkčnosti, ktorá obmedzuje prevádzku alebo používanie Systému alebo jeho časti. Odstránenie Incidentu je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa alebo organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom, a to v lehote stanovenej pre náhradné riešenie. Odstránenie vady nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Systému alebo v iných informačných systémoch Objednávateľa priamo integrovaných na Systém.

Incident úrovne C (3): je bežná vada časti Systému, ktorá sa prejavuje výpadkom alebo nedostupnosťou alebo chybovým stavom funkčnosti časti Systému samotného, ktorá neobmedzuje prevádzku a používanie Systému alebo jeho časti a nemá dôsledky na využívanie a prevádzku Systému ani iných informačných systémov priamo integrovaných na Systém. Odstránenie Incidentu nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Systému alebo v iných informačných systémoch Objednávateľa priamo integrovaných na Systém.

Môže verejný obstarávateľ vysvetliť, ako sa líšia od seba „kritická vada“, „vážna vada“ a „bežná vada“ systému?

Odpoveď č. 7:

Verejný obstarávateľ z dôvodu zrozumiteľnosti upravil predmetnú prílohu č. 1, článok A.2 zmluvy a zmenil pojem „kritická vada“, „vážna vada“ a „bežná vada“ na pojem „udalosť“.

Otázka č. 8

V prílohe 1, článok A.5 je uvedené:

Zmeny Systému v rámci Paušálnych služieb (najmä ak ich realizácia neznesie odklad spôsobený dodržaním predpísaného administratívneho postupu objednávania a schvaľovania) sú 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, z mesiaca na mesiac v rámci trvania SLA Zmluvy. Objednávanie Zmien Systému v rámci Paušálnych služieb v rozsahu jednotlivej zmeny s náročnosťou do dvadsať (20) MD (vrátane) sa môže realizovať osobitným zjednodušeným postupom odsúhlaseným 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).

Keďže uvedené služby zjavne nespadajú pod pojem „Objednávkové služby“, môže verejný obstarávateľ popísať spôsob, akým bude dojednaný presný obsah týchto služieb, ich prácnosť a spôsob posúdenia, či boli skutočne vykonané?

Odpoveď č. 8:

Verejný obstarávateľ upravil predmetnú prílohu č. 1, článok A.5. Zmluvy

Proces nemá dopad na stanovenie hodnoty zákazky, keďže je to proces na strane Objednávateľa a Poskytovateľ len dostane od oprávnenej osoby zadanie.