V Bratislave dňa 08.03.2021

Vec

Odpoveď na žiadosť o vysvetlenie dokumentov k verejnému obstarávaniu

Verejnému obstarávateľovi Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky (ďalej len „verejný obstarávateľ“) vo verejnom obstarávaní na predmet zákazky „Podpora prevádzky a služby rozvoja informačného systému Elektronických služieb MZVEZ SR“ ktoré bolo vyhlásené v Úradnom vestníku EÚ dňa 08.02.2021 pod číslom 2021/S 026-064471 a  vo Vestníku verejného obstarávania č. 42/2021 dňa 09.02.2021 pod značkou 11959-MUS, bol dňa 02.03.2021 od jedného z hospodárskych subjektov doručený prostredníctvom systému JOSEPHINE dokument označený ako „Žiadosť o vysvetlenie súťažných podkladov“.

Predmetom tohto dokumentu sú nasledovné v procese verejného obstarávania verejným obstarávateľom označené **otázky:**

**Otázka č. 7:**

Verejný obstarávateľ v zmysle prílohy č. 7 k Servisnej zmluve o poskytovaní služieb údržby a rozvoja informačného systému ES MZVEZ SR v bode 1 požaduje ,,Služby podpory prevádzky a údržby“.

• Je k dispozícii technická/funkčná/konfiguračná (tzv. technická a prevádzková dokumentácia) príručka serverovej infraštruktúry a aplikačnej časti celého riešenia ES MZVEZ SR a bude sprístupnená budúcemu dodávateľovi služieb pre účely poskytovania podpory?

**Odpoveď č. 7:**

Áno, technická/funkčná/konfiguračná (tzv. technická a prevádzková dokumentácia) príručka serverovej infraštruktúry a aplikačnej časti celého riešenia ES MZVEZ SR a bude sprístupnená budúcemu dodávateľovi služieb pre účely poskytovania podpory.

**Otázka č. 8:**

Verejný obstarávateľ v zmysle prílohy č. 7 k Servisnej zmluve o poskytovaní služieb údržby a rozvoja informačného systému ES MZVEZ SR v bode 1 v časti Služba ,,Servisný zásah“ požaduje plniť uvedené reakčné doby pre jednotlivé kategórie chýb.

• Aké sú aktuálne platné záruky, podporné služby, reakčné doby a SLA od výrobcu na všetky komponenty infraštruktúry ES MZVEZ SR – servery, diskové polia a pod. uvedené v prílohe č.6 v časti Technická architektúra ES MZVEZ SR? Žiadame detailne uviesť.

**Odpoveď č. 8:**

Podpora na existujúcu technickú infraštruktúru skončila k 30.11.2020.

Podľa bodu 2.1 a 2.2 Zmluvy za zabezpečenie hardvérových požiadaviek a podpory hardvérovej infraštruktúry a zabezpečenie softvérových požiadaviek a licenčnej podpory softvéru zodpovedá objednávateľ (uvedené nie je predmetom zmluvy). Poskytovateľ podľa bodu 3.2.Zmluvy bude povinný zabezpečovať služby a plnenia spojené s rozvojom a údržbou IS ES MZVEZ SR. Prípadná nefunkčnosť hardvérovej infraštruktúry a softvérovej infraštruktúry (to sa netýka samotného fungovania IS ES MZVEZ SR) sa nezarátava do reakčných časov podľa tejto zmluvy.

**Otázka č. 9:**

Verejný obstarávateľ v zmysle prílohy č. 6 k Servisnej zmluve o poskytovaní služieb údržby a rozvoja informačného systému ES MZVEZ SR na stranách 67-78 v časti Technická architektúra ES MZVEZ popisuje komponenty infraštruktúry ES MZVEZ SR.

• Sú prevádzkované na infraštruktúre určenej pre ES MZVEZ SR aj iné moduly a služby mimo ES MZVEZ SR?

**Odpoveď č. 9:**

Nie, vzhľadom na pravidlá implementácie projektu v rámci Operačného programu Informatizácia spoločnosti, verejný obstarávateľ na infraštruktúre ES MZVEZ neprevádzkuje žiadne iné moduly alebo služby mimo ES MZVEZ SR.

**Otázka č. 10 - 13:**

Verejný obstarávateľ v zmysle prílohy č. 7 k Servisnej zmluve o poskytovaní služieb údržby a rozvoja informačného systému ES MZVEZ SR v bode 2 požaduje ,,Služby rozvoja a rozšírenia ES MZVEZ a školenia”.

• Uvažuje Objednávateľ pri technologickom upgrade aj použitie nových technológií s novými licenciami a novým hardvérom?

• Disponuje Objednávateľ tzv. Software Assurance licenciami, ktoré umožňujú v mnoho prípadoch aj technologický upgrade, alebo budú nové licencie dodané priebežne podľa potreby? (napr. licencie pre nové verzie Microsoft Sharepoint, DataCenter, SQL server, VM Ware vSphere, Oracle a pod.)

• Disponuje Objednávateľ novým hardvérom, alebo bude nový hardvér dodaný priebežne podľa potreby?

• Činnosti a práce súvisiace s prípravou, inštaláciou a konfiguráciou inovovaných/upgradeovaných operačných systémov, technológií, nových serverov a pod. budú realizované v rámci predpokladaných ,,Služieb rozvoja a rozšírenia ES MZVEZ SR” na objednávku?

**Odpoveď č. 10:**

Aktuálne verejný obstarávateľ neuvažuje o použití nových technológií s novými licenciami a novým hardvérom. Inovácia v súlade s vyhláškou č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov pri vypracovávaní projektov rozvoja veľkých zmenových požiadaviek predpokladá zhodnotenie alternatívnych riešení. Z uvedeného dôvodu nie je možné vylúčiť do budúcnosti zmenu architektúry technologickej infraštruktúry a licenčné zmeny. Podpora infraštruktúry a licencií je v kompetencií verejného obstarávateľa, avšak nová infraštruktúra a licencie musia spĺňať hardvérové a softvérové požiadavky po dohode s Poskytovateľom služieb na základe zmluvy.

**Odpoveď č. 11:**

Aktuálne verejný obstarávateľ nedisponuje podporou licencií, tzv. Software Assurance. Nové licencie budú riešené podľa aktuálnych potrieb a finančných možností verejného obstarávateľa.

**Odpoveď č. 12:**

Aktuálne verejný obstarávateľ nedisponuje novým hardvérom. Nový hardvér bude obstaraný na základe potrieb verejného obstarávateľa.

**Odpoveď č. 13:**

Činnosti a práce súvisiace s prípravou, inštaláciou a konfiguráciou inovovaných/upgradeovaných operačných systémov, technológií, nových serverov a pod. budú realizované v rámci služieb Technologickej podpory okrem prípadov:

1. úprava vyžadujúca úpravu databázovej štruktúry ES MZVEZ,
2. úprava použitých technológií nevyvolaná zmenou technických prostriedkov alebo
3. zabezpečenie funkčnosti licencovaných produktov tretích strán, ktorých zdrojové kódy úspešný uchádzač nevlastní.

**Otázka č. 14-15:**

Verejný obstarávateľ v zmysle prílohy č. 6 k Servisnej zmluve o poskytovaní služieb údržby a rozvoja informačného systému ES MZVEZ SR na stranách 67-78 v časti Technická architektúra ES MZVEZ popisuje komponenty infraštruktúry ES MZVEZ SR.

• Ako je riešená bezpečnosť a zabezpečenie webových aplikácií riešenia ES MZVEZ SR, ktoré sú dostupné z internetu a kto zodpovedá za kybernetickú/informačnú bezpečnosť ES MZVEZ SR?

• Sú dostupné bezpečnostné technológie napr. WAF, IPS, SIEM a pod. v datacentre prevádzkovateľa/objednávateľa, ktoré chránia riešenie ES MZVEZ SR?

**Odpoveď č. 14:**

Poskytovateľ služieb zodpovedá za bezpečnostné opatrenia v rozsahu uvedenom v článku 13 zmluvy Bezpečnostné opatrenia.

**Odpoveď č. 15:**

Bezpečnostné technológie nie sú predmetom tejto zmluvy, sú v kompetencii verejného obstarávateľa a z dôvodu interných bezpečnostných opatrení, nebude verejný obstarávateľ publikovať aktuálne nasadené bezpečnostné riešenia.

**Otázka č. 16:**

Verejný obstarávateľ v zmysle prílohy č. 7 k Servisnej zmluve o poskytovaní služieb údržby a rozvoja informačného systému ES MZVEZ SR v bode 1 požaduje ,,Služby podpory prevádzky a údržby“ s nepretržitou prevádzkou 24/7.

• Budú umožnené vzdialené prístupy na servery pre účely monitoringu a vzdialenej správy ES MZVEZ SR pre dodávateľa podpory?

**Odpoveď č. 16:**

Áno, v súlade s bodom 2.11 zmluvy je poskytovanie služby servisného zásahu realizované „formou vzdialeného prístupu, alebo osobnou prítomnosťou Poskytovateľa na mieste poruchy na pracoviskách Objednávateľa v Slovenskej republike“.

**Otázka č. 17 - 18:**

Verejný obstarávateľ v zmysle prílohy č. 7 k Servisnej zmluve o poskytovaní služieb údržby a rozvoja informačného systému ES MZVEZ SR v bode 1 požaduje ,,Služby podpory prevádzky a údržby“.

• Aké sú priemerné počty incidentov a požiadaviek za jednotlivé moduly a infraštruktúru za mesiac? Žiadame Verejného obstarávateľa, aby uviedol približný počet.

• Aké sú štatistiky využívania jednotlivých elektronických služieb občanmi a inštitúciami (počty podaní za jednotlivé služby/moduly)? Žiadame Verejného obstarávateľa, aby uviedol štatistiky.

**Odpoveď č. 17:**

Priemerné počty incidentov v roku 2020: 64, počet výpadkov za rok 2020 na strane frontendu: 30.

**Odpoveď č. 18:**

Početnosti jednotlivých elektronických služieb sú dostupné v rámci reportov MetaIS, časť Zostavy, názov zostavy: „Monitoring globálny report“, názov ISVS: „IS elektronické služby MZVaEZ (ES MZVaEZ)“, je potrebné vybrať obdobie (napr. celý rok 2019), sú k dispozícii zoznamy o podaniach, elektronických transakciách, početnosti návštev a pod.

**Otázka č. 19 - 20:**

Verejný obstarávateľ v zmysle prílohy č. 7 k Servisnej zmluve o poskytovaní služieb údržby a rozvoja informačného systému ES MZVEZ SR v bode 2 požaduje ,,Služby rozvoja a rozšírenia ES MZVEZ a školenia”.

• Môžete uviesť moduly, v ktorých sa predpokladajú alebo už sú známe legislatívne zmeny v období poskytovania služieb podľa budúcej zmluvy?

• Môžete uviesť moduly, ktoré už v súčasnej dobe nespĺňajú požiadavky používateľov? Žiadame Verejného obstarávateľa, aby uviedol približný počet požiadaviek na zmenu.

**Odpoveď č. 19:**

Verejný obstarávateľ aktuálne neeviduje legislatívne zmeny, ktoré by mali dopad na rozvoj diela ES MZVEZ.

**Odpoveď č. 20:**

Aktuálne verejný obstarávateľ neplánuje realizáciu požiadaviek užívateľov na zmenu, a vždy je na jeho zvážení, či sa prípadné požiadavky realizovať budú alebo nie a v akom rozsahu.

Plánované sú požiadavky na inováciu a týkajú sa najmä časti Verejný portál, Modul krízovej komunikácie a zmeny v oblasti zaručenej konverzie.

**Otázka č. 21:**

Verejný obstarávateľ v zmysle prílohy č. 6 k Servisnej zmluve o poskytovaní služieb údržby a rozvoja informačného systému ES MZVEZ SR na strane 63 v časti Zoznam aktérov integračnej platformy popisuje okrem iných aj Mobilnú aplikáciu, bude sprístupnená občanom a bude využívať služby integračnej platformy pre zasielanie požiadaviek na portál IS MZVEZ SR - smart access a modulom v back-office.

• Môžete uviesť, či táto Mobilná aplikácia je v rozsahu predpokladaných ,,Služieb rozvoja a rozšírenia ES MZVEZ SR” na objednávku? Alebo je už v súčasnosti prevádzkovaná a je predmetom ,,Služby podpory prevádzky a údržby“?

**Odpoveď č. 21:**

Áno, súčasťou riešenia ES MZVEZ je aj mobilná aplikácia („https://www.mzv.sk/cestovanie\_a\_konzularne\_info/svetobezka“) a teda je predmetom „Služby podpory prevádzky a údržby“.

**Otázka č. 22:**

Verejný obstarávateľ v zmysle prílohy č. 6 k Servisnej zmluve o poskytovaní služieb údržby a rozvoja informačného systému ES MZVEZ SR na strane 62 v časti Informačný systém Registra trestov generálnej prokuratúry SR uvádza, že integrácia na informačný systém Registra trestov generálnej prokuratúry Slovenskej republiky (IS RT GP SR) bude využitá pre získanie výpisu registra trestov.

• Je v rámci riešenia ES MZVEZ SR v súčasnosti už využívaná integrácia na informačný systém Registra trestov generálnej prokuratúry Slovenskej republiky (IS RT GP SR)?

**Odpoveď č. 22:**

Áno, bližší popis je v rámci prílohy B.1 Opis predmetu zákazky, kapitola „Modul register trestov“.

**Otázka č. 23-24:**

Verejný obstarávateľ v zmysle prílohy č. 7 k Servisnej zmluve o poskytovaní služieb údržby a rozvoja informačného systému ES MZVEZ SR v bode 1 požaduje ,,Služby podpory prevádzky a údržby“.

• Sú prichádzajúce el. podania a odchádzajúce el. úradné dokumenty zaspisované a uchovávané v rezortnej registratúre ? Ak áno, je integrácia na registratúru predmetom projektu ES MZVEZ SR?

• Je súčasťou projektu ES MZVEZ integrácia na dlhodobý archív za účelom archivácie a repodpisovania úradných dokumentov?

**Odpoveď č. 23:**

Integrácia na registratúru IS ES MZVEZ nie je realizovaná, nie je predmetom podpory a údržby ES MZVEZ SR. Avšak v rámci rozvojových služieb bola v rámci Integračnej platformy ES MZVEZ implementovaná integrácia medzi existujúcim registratúrnym systémom na platforme Fabasoft a ÚPVS eDesk, táto integrácia je predmetom požadovaných služieb podpory, údržby a rozvoja.

**Odpoveď č. 24:**

Nie, integrácia na dlhodobý archív nie je súčasťou projektu.

**Otázka č. 25:**

Verejný obstarávateľ v zmysle prílohy č. 6 k Servisnej zmluve o poskytovaní služieb údržby a rozvoja informačného systému ES MZVEZ SR na strane 63 v časti Integrácia s MEP uvádza, že integrácia k MEP sprostredkúva rozhranie pre spracovávanie platieb.

• Na elektronické úhrady sa využíva integrácia s MEP. Znamená to, že sa rieši cez IS MEP a PEP celý proces od vzniku SEPA platobného príkazu až po vykonanie úhrady a spárovanie so službou?

**Odpoveď č. 25:**

Služba nerealizuje celý proces, služba generuje len platobný príkaz prostredníctvom MEP a po úhrade zašle notifikáciu o prijatí platby.

S pozdravom

Mgr. Ing. Adriana GAJDOŠOVÁ, v.r.

riaditeľka odboru