



Národné centrum
zdravotníckych informácií

Lazaretská 26, 811 09 Bratislava 1

VYSVETLENIE A DOPLNENIE RESP. OPRAVU ÚDAJOV UVEDENÝCH V OZNÁMENÍ O VYHLÁSENÍ VEREJNÉHO OBSTARÁVANIA, SÚŤAŽNÝCH PODKLADOCH ALEBO INEJ SPRIEVODNEJ DOKUMENTÁCII

podľa § 48 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní
a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov predložených do
zadávaní nadlimitnej zákazky na poskytnutie služieb

„Poskytovanie podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky informačných systémov ISZI a MIS NCZI (2022)“

vyhláseného oznámením o vyhlásení VO zverejneným v Úradnom vestníku Európskej únie
č. 211/2022 z 02.11.2022 pod č. 607813 a vo Vestníku verejného obstarávania č. 236/2022
zo 03.11.2022 pod zn. 46320 – MSS

V súlade s ust. § 48 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení
niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o VO“), v súlade s
ustanoveniami súťažných podkladov časti A.1 Pokyny pre uchádzačov, verejný obstarávateľ
poskytuje nasledovné:

I. VYSVETLENIE:

Otázka č. 2: dokument *NCZI_SLA_ISZI_MIS_SP_komplet.pdf*,

Sekcia A.2 PODMIENKY ÚČASTI, kap. 3. TECHNICKÁ A ODBORNÁ SPÔSOBILOSŤ

Na účely preukázania technickej alebo odbornej spôsobilosti verejný obstarávateľ stanovil, že
záujemca musí spíňať podmienky účasti týkajúce sa technickej alebo odbornej spôsobilosti
uvedené v bode 2.1 na str. 24.

Kľúčový expert č. 3 Špecialista pre oblasť prevádzky informačných technológií

- minimálne 5 rokov odbornej praxe v oblasti riadenia procesov IT služieb alebo v oblasti riadenia projektov v oblasti prevádzky informačných technológií,
- minimálne dve preukázateľné praktické skúsenosti v oblasti prevádzky informačných technológií;
- platný certifikát v oblasti riadenia IT služieb napr. ITIL Practitioner alebo ekvivalentný vydaný medzinárodne uznávanou akreditačnou a certifikačnou autoritou.

Metodika ITIL je štandardom pre riadenie IT, a to v celom rozsahu zodpovednosti prevádzkovateľa, je orientovaná na IT služby a obsahuje konceptuálne referenčné modely (ako majú procesy riadenia IT služieb vyzerat') a odporúčania, ako služby a procesy riadiť. Vzhľadom na charakter služieb a štruktúru plnení podľa SLA (od uchádzačov nie sú požadované služby riadenia a prevádzky ISZI a MIS NCZI) považujeme podmienku na preukázanie technickej a odbornej spôsobilosti prostredníctvom kľúčového experta č. 3 - Špecialista pre oblasť prevádzky informačných technológií za neprimeranú a nedôvodnú.

S ohľadom na § 38 ods. 5 a § 10 ods. 2 ZVO, žiadame verejného obstarávateľa o zdôvodnenie požiadavky na preukázanie technickej a odbornej spôsobilosti prostredníctvom kľúčového experta č. 3 - Špecialista pre oblasť prevádzky informačných technológií, ak v rámci štruktúry



Národné centrum
zdravotníckych informácií

Lazaretská 26, 811 09 Bratislava 1

obstarávaných podporných služieb nie je od Poskytovateľa požadované poskytovanie služieb pre samotnú prevádzku APV, keďže prevádzku APV zabezpečuje verejný obstarávateľ.

Odpoveď č. 2:

Predmetom zákazky je poskytovanie podporných služieb pre **zabezpečenie prevádzky informačných systémov** ISZI a MIS NCZI. ITIL® je užitočný súbor best practice techník, z odboru riadenia služieb, vrátane IT služieb. ITIL® ako taký poskytuje kompletný IT/digitálny model fungovania pre dodávku a prevádzku technologicky podporovaných produktov a služieb. Aj samotná koncepcia nákupu IT vo verejnej správe odporúča v oblasti prevádzkovania využitie ITIL (v kombinácii s DEVOPS prístupmi). Schopnosť prevádzkovať vyvinuté IT dielo je dôležitým kvalitatívnym parametrom.

Verejný obstarávateľ definoval požiadavky na kľúčového experta č. 3 s ohľadom o. i. na skutočnosť, že v rámci plnenia predmetu zákazky - SLA sa budú vyhodnocovať merateľné ukazovatele SLA služieb a v rámci rozvojovej aktivity (služba „Zmenová podpora - Správa Zmien, Upgrade/Update“) sa budú vykonávať zmeny – projekty s rôznym dopadom na architektúru ako aj poskytované služby.

Verejný obstarávateľ požadovanú odbornosť vyhodnotil ako nevyhnutnú o. i. v časti poskytovania rozvojových služieb v rámci fázy analýzy, návrhu riešenia a prípadnej integrácie, testovanie resp. nasadenia riešenia dodaného na základe rozvojových služieb. Pri realizácii projektu/projektov obdobného charakteru ako je predmet zákazky je nevyhnutné osvojenie a dodržanie príslušných štandardov pre riadenie IT procesov. Verejný obstarávateľ primerane stanovil požiadavky na kľúčového experta č. 3 s cieľom zabezpečiť riadenie IT procesov, ktoré bude adekvátne rozsahu a významu projektu.

Požiadavky na kľúčového experta č. 3 sú potrebné a primerané vzhľadom na predmet zákazky. Preukázanie profesionálnych praktických skúseností a platného certifikátu kľúčového experta č. 3 požaduje verejný obstarávateľ pre účely overenia, či daný kľúčový expert má dostatočné skúsenosti a zručnosti pre zvládnutie plnenia predmetu zákazky a príslušnej časti úloh a kompetencií pripadajúcich na danú pozíciu. Verejný obstarávateľ nepožaduje skúsenosti s konkrétnou platformou, čím dáva uchádzačovi širší priestor na ich preukázanie. Verejný obstarávateľ takýmto určením podmienky účasti zabezpečuje čo možno najširšiu úroveň hospodárskej súťaže za súčasného zachovania požiadavky, aby plnenie prebiehalo na čo možno najvyššej kvalitatívnej úrovni kľúčovým expertom, ktorý má reálne skúsenosti v oblasti predmetu zákazky.

Otázka č. 3: dokument *NCZ_SLA_ISZI_MIS_SP_B.2_Obchodne_podmienky*,

Príloha c. 1, kap. 5 PODPORNE SLUŽBY - KLASIFIKÁCIA

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 7.2.1 a 7.2.2 uvedené činnosti požadované od úspešného uchádzača.

Lazaretská 26, 811 09 Bratislava 1

Podľa nášho názoru, vzhľadom na charakter činností uvedených v bodoch 7.2.1 a 7.2.2, 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.

Na základe uvedeného žiadame verejného obstarávateľa o preklasifikovanie služby „Konzultácia“ a „Administrácia“ z Paušálnej služby na Objednávkovú službu, resp. o úpravu tak, aby bolo jednoznačné koľko hodín je mesačne/ročne v Paušálnej službe na službu Konzultácia a službu Administrácia.

Odpoveď č. 3:

Verejný obstarávateľ trvá na tom, aby boli tieto služby poskytované v rámci paušálu, keďže do paušálnych služieb si Poskytovateľ kalkuluje FTE potrebné na zabezpečenie podpory počas celého obdobia trvania zmluvy (tí ľudia musia byť k dispozícii). Verejný obstarávateľ má v úmysle takýmto spôsobom maximálne využiť alokovaný čas, ktorý si zaplatili u Poskytovateľa.

Otázka č. 4: dokument *NCZI_SLA_ISZI_MIS_SP_B.2_Obchodne_podmienky*

Príloha č. 1, kap. 6.1. KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA

*V tabuľke 6 je uvedené, že nahlasovací kanál je „Service Desk *“ a „* Do dátumu realizácie integrácie Service Desk budú hlásenia realizované e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým medzi Zmluvnými stranami.“, pričom je v bode 8.3 m) obchodných podmienok uvedený záväzok Poskytovateľa „integrovať sa na Service Desk Objednávateľa najneskôr do 90 dní od účinnosti tejto Zmluvy“.*

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

Odpoveď č. 4:

Verejný obstarávateľ poskytne za týmto účelom integračný manuál k systému Service Desk. Predmetný dokument bude záujemcom poskytnutý na základe podpísanej dohody o ochrane dôverných informácií (Príloha č. 6 súťažných podkladov). Dokument bude dostupný k nahliadnutiu v priestoroch verejného obstarávateľa spolu s ostatnou dokumentáciou poskytovanou na základe dohody o ochrane dôverných informácií (viď odpoveď č. 1 zo dňa 16.11.2022).

Otázka č. 5: dokument NCZI_SLA_ISZI_MIS_SP_B.2_Obchodne_podmienky

Príloha č. 1, kap. 6.1. KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA

V tabuľke 6 je uvedené, že prevádzkový čas je Non-stop 00:00 - 24:00 pre nahlasovanie a riešenie Incidentov. Zároveň je v kap. 7.1.9 v tabuľke 9 uvedené, že „Prevádzkový čas služby pre Incidenty s Prioritou Urgentná (A/1) je Nonstop v režime 00:00 až 24:00“

Dovoľujeme si poukázať na rozpor tejto požiadavky s požiadavkou v dokumente „Opis predmetu zakazky SLA ISZI v_PHZ_1.1.pdf“ postupu verejného obstarávania Prieskum hodnoty zákazky (PHZ), ktorý predchádzal tomuto postupu verejného obstarávania a ktorý bol publikovaný v IS JOSEPHINE s číslom ID zákazky 23161 a pod číslom z Vestníka VO 08/2022/LG/prieskum. V dokumente Opis predmetu zákazky SLA ISZI v_PHZ_1.1.pdf je v kapitole 6.1 KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA, v tabuľke 2 uvedený prevádzkový čas „Pracovné dni od 8.00 h do 17.00 h“ a v kapitole 7.1.8, v tabuľke 4 je uvedený Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov „Pracovné dni od 8.00 h do 17.00 h“ Zároveň si dovoľujeme poukázať na nesúlad požadovaných cieľových úrovní podporných služieb Správa incidentov a Správa problémov uvedených v kapitole 5. **PODPORNE SLUŽBY - KLASIFIKACIA**, v tabuľke 5 Prílohy č. 1 dokumentu NCZI_SLA_ISZI_MIS_SP_B.2_Obchodne_podmienky s cieľovými úrovňami týchto služieb v dokumente Opis predmetu zákazky SLA ISZI v_PHZ_1.1.pdf postupu PHZ.

Podľa nášho názoru má nesúlad vyššie uvedených požiadaviek dopad na stanovenie nákladov za poskytovanie požadovaných služieb, resp. na stanovenie celkovej odhadovanej hodnoty zákazky. Na základe uvedeného žiadame verejného obstarávateľa, aby vysvetlil túto nezrovnalosť.

Odpoveď č. 5:

Verejný obstarávateľ stanovil predpokladanú hodnotu zákazky v súlade s ust. zákona o VO. V súlade s ust. § 6 ods. 1 zákona o VO sa predpokladaná hodnota zákazky určuje ako cena bez dane z pridanej hodnoty s cieľom ustanovenia postupu verejného obstarávania podľa finančných limitov. Verejný obstarávateľ a obstarávateľ určia predpokladanú hodnotu zákazky na základe údajov a informácií o zákazkách **na rovnaký alebo porovnateľný predmet zákazky**.

Verejný obstarávateľ má za to, že vykonal prieskum trhu oslovením celého trhu (t. j. nielen oslovením vybraných hospodárskych subjektov) na porovnateľný predmet zákazky. Verejný obstarávateľ zároveň poukazuje na skutočnosť, že už priamo vo výzve na predloženie ponuky v prieskume trhu za účelom stanovenia predpokladanej hodnoty zákazky uviedol verejný obstarávateľ upozornenie, že opis predmetu zákazky uvedený v prílohe (*Pozn.: Výzvy na predloženie indikatívnej ponuky v prieskume trhu za účelom stanovenia predpokladanej hodnoty zákazky*) nie je pre verejného obstarávateľa záväzný a vo vyhlásenom verejnom obstarávaní môže obsahovať úpravy a upresnenia. Verejný obstarávateľ považuje predmet zákazky s prevádzkovou lehotou kontaktného miesta v pracovné dni od 8.00 do 17.00 h a v nonstop režime 00:00 až 24:00 za porovnateľný z hľadiska naplnenia cieľa uvedeného v § 6 ods. 1 zákona o VO.

Lazaretská 26, 811 09 Bratislava 1

Verejný obstarávateľ zároveň poukazuje na skutočnosť, že v súlade s ust. bodu 7.3 časti A.1 súťažných podkladov **uchádzač stanoví cenu** za obstarávaný predmet zákazky **na základe vlastných výpočtov, činností, výdavkov a príjmov** podľa platných právnych predpisov (bez ohľadu na verejným obstarávateľom stanovenú predpokladanú hodnotu zákazky). Uchádzač je pred predložením svojej ponuky povinný vziať do úvahy všetko, čo je nevyhnutné na úplné a riadne plnenie zmluvy, pričom do svojich zmluvných cien zahrnie všetky náklady spojené s plnením predmetu zákazky, ktoré môžu akýmkoľvek spôsobom ovplyvniť cenu a charakter ponuky alebo poskytnutia služby.

V zmysle uvedeného je v súlade s bodom 7.4 časti A.1 súťažných podkladov výhradnou povinnosťou uchádzača, aby si dôsledne preštudoval oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania, súťažné podklady a všetky dokumenty poskytnuté verejným obstarávateľom, ktoré môžu akýmkoľvek spôsobom ovplyvniť cenu a charakter ponuky alebo realizáciu predmetu zákazky.

Otázka č. 6: *dokument NCZI_SLA_ISZI_MIS_SP_B.2_Obchodne_podmienky*

Príloha č. 1, kap. 7.1 Služba Servisná podpora - Správa Incidentov / Problémov, UPGRADE/ UPDATE V kapitole 7.1 je uvedené:

„Činnosti 7.1.1 a 7.1.2 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 7.1.2 svojim časovým rozsahom obvykle prekračujú uvedené Doby odozvy. Predpokladáme, že do doby odozvy majú byť zahrnuté iba činnosti v bode 7.1.1. Je náš predpoklad správny?

Odpoveď č. 6:

V súlade s ust. návrhu SLA zmluvy a jej príloh verejný obstarávateľ požaduje vykonať činnosti uvedené pod bodom 7.1.1 a 7.1.2 v rámci doby odozvy. Verejný obstarávateľ zároveň dáva do pozornosti, že v rámci činností uvedených pod bodom 7.1.2 požaduje o. i. iba kvalifikovaný odhad termínu dodania riešenia vrátane dodania kompletnej dokumentácie (t. j. nie dodanie samotného riešenia vrátane dokumentácie, ktoré spadá až do činností pod bodom 7.1.3).

Otázka č. 7: *dokument NCZI_SLA_ISZI_MIS_SP_B.2_Obchodne_podmienky*

V kap. 1 DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV je definovaný Bezpečnostný incident. V bode 15.5 f) je uvedené:

„Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany poskytnú súčinnosť jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol APV, súvisiaci s poskytovaním služieb podľa Zmluvy.“

Lazaretská 26, 811 09 Bratislava 1

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 väd budú riešené v rámci Objednávkovej služby, t.j. v rámci služby ZMENOVÁ PODPORA - SPRÁVA ZMIEN, UPGRADE/ UPDATE?

Odpoveď č. 7:

V zmysle definície bezpečnostného incidentu uvedenej v bode 1.1. písm. c) v nadväznosti na bod 5.2 SLA zmluvy poskytovateľ rieši bezpečnostné incidenty ako incidenty úrovne A/1 – a teda v rámci Služby Servisná podpora – Správa Incidentov/Problémov, Upgrade/Update a nie ako objednávkovú službu.

Verejný obstarávateľ v tejto súvislosti dôrazne upozorňuje na potrebu odlišovania zodpovednosti za bezpečnostný incident resp. zodpovednosti za odstránenie bezpečnostného incidentu.

Úspešný uchádzač ako poskytovateľ nenesie zodpovednosť za neriešenie bezpečnostných rizík z minulosti, verejný obstarávateľ však požaduje, aby poskytovateľ v rámci paušálnej služby Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Upgrade / Update udržiaval aplikáciu v up-to-date stave.

Otázka č. 8: dokument NCZI_SLA_ISZI_MIS_SP_B.2_Obchodne_podmienky

V bode 12.27 je uvedené:

„Odmena za poskytnutie, sprostredkovanie alebo postúpenie licencií k autorským dielam v rozsahu tohto článku 12. Zmluvy je zahrnutá v cene Služieb. V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej cene licencie bude cena licencie výlučne na účely tejto Zmluvy zodpovedať 10 % hodnoty Služby.“

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, ako tieto prípadné navýšenia budú zahrnuté v cene Podporných služieb.

Odpoveď č. 8:



Národné centrum
zdravotníckych informácií

Lazaretská 26, 811 09 Bratislava 1

Predmetné ustanovenie ako aj celý článok 12. nadväzuje na body 3.6 a 9.4 SLA zmluvy. Zmyslom je, aby poskytovateľ v rámci poskytovanej služby a jej ceny zabezpečil aj potrebné licencie pre ním použitý SW, ak bude nevyhnutný k príslušnému zásahu/úprave/zmene, ktoré bude v rámci zmluvy realizovať. Uvedené verejný obstarávateľ predpokladá najmä u objednávkových služieb (zmenové požiadavky), v rámci ktorých úspešný uchádzač ako poskytovateľ nacení resp. zohľadní v cene objednávkovej služby aj cenu dodávaných/doplnených/navýšených počtov licencií.

Zároveň bod 12.19 ustanovuje povinnosť poskytovateľa zaplatiť prípadné poplatky za licencie: *"Ak sú s použitím dodávaného Preexistentného SW, služieb podpory k nim, či iných súvisiacich plnení spojené jednorazové či pravidelné poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny Služieb riadne uhradiť všetky tieto poplatky minimálne na celé obdobie trvania tejto Zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov podľa predchádzajúcej vety."*

II. OPRAVU ÚDAJOV UVEDENÝCH V SÚŤAŽNÝCH PODKLADOCH

Verejný obstarávateľ opravuje návrh Zmluvy o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačných systémov tvoriaci časť B.2 súťažných podkladov.

Verejný obstarávateľ sprístupňuje opravený návrh zmluvy v profile zákazky v editovateľnej podobe so sledovaním zmien pre ľahšiu identifikáciu vykonaných zmien.

Identifikácia súboru: **NCZI_SLA_ISZI_MIS_SP_B.2_Obchodne_podmienky-rev.20221123.docx**