



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:

VYSVETLENIE:

Otázka č. 20:

dokument NCZI_SLA_MIS_ISZI_Zmluva-rev.12.12.2022.docx,

Na otázku č. 3 žiadosti uchádzača o vysvetlenie, v ktorej uchádzač požiadal 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, verejný obstarávateľ
poskytol nasledovnú odpoveď:

*„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.“*

Zároveň, v odpovedi na žiadosť o nápravu verejný obstarávateľ uviedol:

*Verejný obstarávateľ upozorňuje, že na rozdiel od incidentov nemajú podporné služby
definovanú dobu vyriešenia a ich poskytnutie/vyriešenie v stanovených lehotách nie je teda
ani žiadnym spôsobom penalizované. Je preto na poskytovateľovi, aby ich poskytnutie
optimalizoval a manažoval na svojej strane.“*

V súvislosti s uvedeným si dovoľujeme upozorniť na nasledovné nejasnosti v dokumente
NCZI_SLA_MIS_ISZI_Zmluva-rev.12.12.2022.docx - ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY,
ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÝCH SYSTÉMOV (ďalej len „Zmluva“)

Lazaretská 26, 811 09 Bratislava 1

a v dokumente NCZI_SLA_ISZI_MIS_SP_B.1_Opis_predmetu.pdf (ďalej len „Opis predmetu“).

V kapitole 1 DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV Opisu predmetu je uvedená definícia pojmu „Incident“ nasledovne:

Incident je každá udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky APV a ktorá je príčinou prerušenia a/alebo obmedzenia prevádzky APV a/alebo jeho služieb, vrátane porušenia bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.

Na základe tejto definície pojmu Incident musíme za incident považovať aj:

- chyby spôsobené zamestnancami Objednávateľa,
- chyby spôsobené poruchami infraštruktúry Objednávateľa (testovacie a produkčné prostredie).

Z toho vyplýva, že činnosti Poskytovateľa v súvislosti s opravou uvedeného typu chýb, ktoré verejný obstarávateľ požaduje vykonávať v rámci paušálnej služby *Administrácia*, nutne spadajú pod režim služby SERVISNÁ PODPORA - SPRÁVA INCIDENTOV / PROBLÉMOV a teda sa na odstránenie tohto typu chýb vzťahujú cieľové úrovne uvedené v Tabuľke 9, čo je v rozpore s odpoveďou verejného obstarávateľa, podľa ktorej „... *nemajú podporné služby definovanú dobu vyriešenia a ich poskytnutie/vyriešenie v stanovených lehotách nie je teda ani žiadnym spôsobom penalizované.*“ Predpokladáme, že v uvedenej citácii mal verejný obstarávateľ na mysli paušálnu službu *Administrácia*, keďže pod pojmom „Podporné služby“ sú definované všetky služby, ktoré je Poskytovateľ povinný poskytnúť (viď definícia pojmu „Podporné služby“ v Zmluve, kapitola 1 Definície pojmov bod 4.1.1).

Zároveň je v Zmluve bod 4.11 uvedený:

„Z podpory sú vylúčené všetky chyby, ktoré vznikli na základe zmien vykonaných na APV Objednávateľom (tretou osobou poverenou Objednávateľom) bez vedomia Poskytovateľa. Poskytovateľ je však povinný poskytnúť Podporné služby (najmä riešenie Incidentov/Problémov) aj v prípade, že Objednávateľ použil APV nesprávnym spôsobom, tzn. iným spôsobom, ako je opísané v Dokumentácii alebo ide o chybu spôsobenú zamestnancom Objednávateľa alebo ním poverenou tretou osobou.“

Máme zato, že z uvedeného vzniká nesúlad medzi požiadavkou verejného obstarávateľa, aby Poskytovateľ odstraňoval

- chyby spôsobené zamestnancami Objednávateľa,
- chyby spôsobené poruchami infraštruktúry Objednávateľa (testovacie a produkčné prostredie).

v rámci paušálnej služby *Administrácia* a skutočnosťou, že tieto chyby zároveň spadajú pod riešenie incidentov v rámci paušálnej služby SERVISNÁ PODPORA - SPRÁVA INCIDENTOV / PROBLÉMOV.

Na základe uvedeného žiadame verejného obstarávateľa o zosúladenie uvedených skutočností v oboch identifikovaných dokumentoch súťažných podkladov.

Odpoveď č. 20:



Národné centrum
zdravotníckych informácií

Lazaretská 26, 811 09 Bratislava 1

V zmysle definície uvedenej v časti B.1 Opis predmetu zákazky, kapitola 1 je Incident je každá udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky APV a ktorá je príčinou prerušenia a/alebo obmedzenia prevádzky APV a/alebo jeho služieb, vrátane porušenia bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.

V súlade s časťou B.1 Opis predmetu zákazky súťažných podkladov, kapitola 7.2 SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA – KONZULTÁCIA, ADMINISTRÁCIA, ŠKOLENIE
Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ požiadavky Objednávateľa na:

....

7.2.2 Administrácia APV (kategória služby „Administrácia“)

- podpora pre oprávnených zamestnancov Objednávateľa (požiadavky na zabezpečenie používateľsky nedostupných funkcionalít a ostatných požiadaviek),
- správa systému – používateľský systém, správa číselníkov, zoznam popisiek, správa navigácie, správa emailových šablón,
- **oprava chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa**
- **oprava chýb spôsobených poruchami infraštruktúry Objednávateľa (testovacie a produkčné prostredie)**
- poskytnutie súčinnosti Poskytovateľa pri odstraňovaní chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa, resp. poruchami infraštruktúry Objednávateľa Odmena za administráciu bude v rámci Mesačnej paušálnej odmeny.

Verejný obstarávateľ má za to, že jednotlivé časti opisu predmetu zákazky a poskytované služby sú vo vzájomnom súlade, a to z dôvodu, že oprava chýb spôsobených zamestnancami objednávateľa a oprava chýb spôsobených poruchami infraštruktúry objednávateľa **boli explicitne vyňaté do kategórie služieb prevádzkovej podpory – Administrácia APV** a vzťahujú sa tak na ne prevádzkový čas a cieľové úrovne uvedené v tabuľke č. 13 Opisu predmetu zákazky a nie lehoty pre incidenty.

Nakoľko boli tieto služby explicitne vyňaté a sú zahrnuté v rámci služby Administrácia APV, verejný obstarávateľ má za to, že tieto jednoznačne nespádajú do kategórie incidentov a jednotlivé pojmy resp. súvisiace služby v opise predmetu zákazky sú vo vzájomnom súlade.

Vzhľadom na skutočnosť, že verejný obstarávateľ neposkytuje v rámci vysvetlenia nové informácie nezahrnuté v už poskytnutých dokumentoch k verejnému obstarávaniu, ani ich žiadnym spôsobom nemení a nedoplňuje, neposúva ani lehoty v zadávaní zákazky na vyššie uvedený predmet zákazky.
