

Číslo spisu: NBS1-000-088-496
Číslo záznamu: 100-000-580-855
Dátum: 03.10.2023

VYSVETLENIE

informácií uvedených v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania, v súťažných podkladoch alebo v 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 (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“)

Verejnému obstarávateľovi, Národnej banke Slovenska so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava (ďalej len „verejný obstarávateľ“) boli dňa 22.09.2023 a 25.09.2023 prostredníctvom elektronického prostriedku, komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE doručené žiadosti o vysvetlenie informácií potrebných na vypracovanie ponuky uvedených v súťažných podkladoch, v nadlimitnej zákazke s názvom „Servisné služby pri zabezpečení prevádzky IS FINU/HRO“ zverejnenej v Úradnom vestníku EÚ dňa 04.09.2023 pod číslom 2023/S 169-531013 a vo Vestníku verejného obstarávania č. 173/2023 pod číslom 30040 - MSS zo dňa 05.09.2023 (ďalej len „žiadosť o vysvetlenie“).

Po podrobnom oboznámení sa so žiadosťami o vysvetlenie Vám verejný obstarávateľ v súlade s ustanovením § 48 zákona o verejnom obstarávaní poskytuje nasledujúce vysvetlenie:

Otázka č. 1:

Otázky k Opisu predmetu zákazky: V zmysle bodu 2.2 súťažných podkladov je predmetom zákazky zabezpečenie prevádzkyschopnosti informačného systému pozostávajúceho z dvoch vzájomne súvisiacich činností: (i) údržba a podpora informačného systému, ktorá zahŕňa zabezpečenie jeho garantovanej spoľahlivosti a požadovanej úrovne dostupnosti a rýchle odstránenie prípadných problémov bez negatívneho dopadu na prevádzkyschopnosť informačného systému a (ii) ďalšia úprava, ktorá zahŕňa modernizáciu alebo rozširovanie funkčnosti podľa požiadaviek verejného obstarávateľa, pričom podrobné vymedzenie predmetu zákazky vrátane požiadaviek na predmet zákazky, množstva a špecifikácií, má byť uvedené v časti B. OPIS PREDMETU ZÁKAZKY súťažných podkladov.

Podľa časti B OPIS PREDMETU ZÁKAZKY, bodu 38.1 súťažných podkladov je predmetom zákazky poskytovanie servisných služieb, podpory, údržby, konzultácie na pracovisku objednávateľa, školenia a implementácie pri zabezpečení prevádzky systému IS FINU/HRO podľa Prílohy č. 2 „Špecifikácia servisných služieb“, ktorá je uvedená v časti D. SAMOSTATNÉ PRÍLOHY týchto súťažných podkladov. Ďalej v zmysle bodu 39.1 súťažných podkladov má byť podrobná špecifikácia predmetu zákazky uvedená v prílohe č. 2 „Špecifikácia servisných služieb“ k časti D. SAMOSTATNÉ PRÍLOHY súťažných podkladov a v prílohe č. 3 „Softwarové komponenty SAP v rámci IS FINU/HRO“ k časti D. SAMOSTATNÉ PRÍLOHY súťažných podkladov.

Príloha č. 2 súťažných podkladov, nazvaná Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy, obsahuje zoznamy činností, ktoré má poskytovateľ poskytovať v rámci služieb Podpora, Údržba, Implementácia SAP Notes, Konzultácie, Školenie, Implementácia a Doplnkové služby (Exit služba a Konzultácie pre nového poskytovateľa), informácie k požadovanému spôsobu ich poskytovania a základné informácie k ostatným záväzkom poskytovateľa a komunikácii.

Príloha č. 3 súťažných podkladov, nazvaná Softwarové komponenty SAP v rámci IS FINU/HRO, obsahuje nasledovné informácie, cit.: „IS FINU/HRO sa skladá softvérovo z týchto komponentov:

SAP ERP ECC 6.0 EHP7 SPS14 (SAP NetWeaver 7.40/17), SAP BW 7.5 SPS22, SAP PI 7.31 SP11, SAP Solution Manager 7.2 SPS13 (NetWeaver ABAP 7.40/25 a SAP NetWeaver J2EE 7.50/20), SAP TREX 7.10 Revision 78. Moduly SAP používané v rámci IS FINU/HRO: BW BCA, BW FI, BW MM, COMCO, FI-AA, FI-CO, FI-HK, FI-VK, IM, MM, PM, SD, BCA – IPD, BCA – IPZ, BCA – NOO (AML), SAP Portal, TEP.“

Žiadna časť súťažných podkladov však neobsahuje dostatočné a relevantné informácie potrebné pre riadne stanovenie celkovej ceny za predmet zákazky záujemcom a jej jednotlivých častí tak, ako to NBS požaduje v Prílohe č. 1 k časti A.3 KRITÉRIÁ NA VYHODNOTENIE PONÚK A PRAVIDLÁ ICH UPLATNENIA, a teda informácie nevyhnutné na vypracovanie ponuky. Súťažné podklady neobsahujú najmä, nie však výlučne, (i) informácie o architektúre riešenia, (ii) informácie o biznis procesoch (procesná dokumentácia), (iii) informácie o technických nastaveniach (technická dokumentácia), (iv) prehľad landscape SAP riešenia s pravidlami riadenia a nasadzovania zmien, (v) prehľad o využívaných SAP produktoch s verziami a úrovňou opatchovania, (vi) prehľad a popis nastavení aplikačnej (customizing) úrovne používaných SAP produktov, (vii) prehľad a popis rozšírení, modifikácií a Z* riešení, (viii) prehľad a popis používaných rozhraní so SAP a nonSAP riešeniami a (ix) používateľskú dokumentáciu. Žiadna časť súťažných podkladov ďalej neobsahuje informácie o doterajšej početnosti incidentov.

Nakoľko vyššie uvedené informácie sú nevyhnutné pre riadne stanovenie celkovej ceny za predmet zákazky záujemcom a jej jednotlivých častí, pričom celková cena za predmet zákazky je jediným kritériom na vyhodnotenie ponúk, dovoľujeme si požiadať NBS o vysvetlenie súťažných podkladov nasledovne.

Otázka: Prosíme NBS o doplnenie súťažných podkladov v časti opisu predmetu zákazky o nasledovné informácie a podklady: (i) informácie o architektúre riešenia, (ii) informácie o biznis procesoch (procesná dokumentácia), (iii) informácie o technických nastaveniach (technická dokumentácia), (iv) prehľad landscape SAP riešenia s pravidlami riadenia a nasadzovania zmien, (v) prehľad o využívaných SAP produktoch s verziami a úrovňou opatchovania, (vi) prehľad a popis nastavení aplikačnej (customizing) úrovne používaných SAP produktov, (vii) prehľad a popis rozšírení, modifikácií a Z* riešení, (viii) prehľad a popis používaných rozhraní so SAP a nonSAP riešeniami a (ix) používateľskú dokumentáciu.

Rovnako prosíme NBS o doplnenie súťažných podkladov v časti opisu predmetu zákazky o informácie o doterajšej početnosti incidentov tak, aby bolo možné identifikovať minimálne nasledujúce údaje: (i) kalendárny mesiac a rok hlásenia, (ii) modul, ku ktorému sa vzťahuje hlásenie, (iii) kategória SLA hlásenia, (iv) dĺžka trvania riešenia hlásenia od nahlásenia po uzatvorenie. Vymenované informácie si dovoľujeme požiadať doplniť za obdobie posledných 4 rokov od dátumu zverejnenia oznámenia verejnej súťaže.

Odpoveď č. 1:

(i) informácie o architektúre riešenia	Verejný obstarávateľ doplnil informácie o architektúre riešenia do opisu predmetu zákazky v Prílohe č. 3 - Softwarové komponenty SAP v rámci IS FINU/HRO súťažných podkladov.
(ii) informácie o biznis procesoch (procesná dokumentácia)	Verejný obstarávateľ doplnil informácie o biznis procesoch do opisu predmetu zákazky v Prílohe č. 3 - Softwarové komponenty SAP v rámci IS FINU/HRO súťažných podkladov.
(iii) informácie o technických nastaveniach (technická dokumentácia)	Informácie o technických nastaveniach verejný obstarávateľ doplnil do opisu predmetu zákazky v Prílohe č. 3 - Softwarové komponenty SAP v rámci IS FINU/HRO súťažných podkladov.
(iv) prehľad landscape SAP riešenia s pravidlami riadenia a nasadzovania zmien	Verejný obstarávateľ má za to, že požadovaná informácia nie je potrebná na vypracovanie

	ponuky v predmetnej zákazke, uvedené činnosti sú vykonávané internými kapacitami.
(v) prehľad o využívaných SAP produktoch s verziami a úrovňou opatchovania	Verejný obstarávateľ doplnil informácie o SAP produktoch s verziami a príslušnými SP do opisu predmetu zákazky uvedené v Prílohe č. 3 - <i>Softwarové komponenty SAP v rámci IS FINU/HRO súťažných podkladov.</i>
vi) prehľad a popis nastavení aplikačnej (customizing) úrovne používaných SAP produktov	Verejný obstarávateľ má za to, že požadovaná informácia nie je potrebná na vypracovanie ponuky v predmetnej zákazke. Verejný obstarávateľ nepredpokladá vykonávanie zmien v týchto nastaveniach.
(vii) prehľad a popis rozšírení, modifikácií a Z* riešení	Verejný obstarávateľ doplnil popis rozšírení do opisu predmetu zákazky v Prílohe č. 3 - <i>Softwarové komponenty SAP v rámci IS FINU/HRO súťažných podkladov.</i>
(viii) prehľad a popis používaných rozhraní so SAP a nonSAP riešeniami	Verejný obstarávateľ doplnil popis rozhraní do opisu predmetu zákazky v Prílohe č. 3 - <i>Softwarové komponenty SAP v rámci IS FINU/HRO súťažných podkladov.</i>
(ix) používateľskú dokumentáciu	Verejný obstarávateľ má za to, že požadovaná informácia nie je potrebná na vypracovanie ponuky v predmetnej zákazke. Používateľská dokumentácia slúži pre zamestnancov verejného obstarávateľa.
(x) informácie o doterajšej početnosti incidentov tak, aby bolo možné identifikovať minimálne nasledujúce údaje: (i) kalendárny mesiac a rok hlásenia, (ii) modul, ku ktorému sa vzťahuje hlásenie, (iii) kategória SLA hlásenia, (iv) dĺžka trvania riešenia hlásenia od nahlásenia po uzatvorenie. Vymenované informácie si dovoľujeme požiadať doplniť za obdobie posledných 4 rokov od dátumu zverejnenia oznámenia verejnej súťaže	Verejný obstarávateľ doplnil informácie o početnosti incidentov za obdobie posledných 4 rokov do opisu predmetu zákazky v Prílohe č. 3 - <i>Softwarové komponenty SAP v rámci IS FINU/HRO súťažných podkladov.</i>

Otázka č. 2:

Otázky k podmienkam účasti vo verejnom obstarávaní týkajúcim sa technickej alebo odbornej spôsobilosti:

V bode 35.1.3 súťažných podkladov NBS požaduje podľa § 34 ods. 1 písm. g) ZVO preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti údajmi o vzdelaní a odbornej praxi alebo o odbornej kvalifikácii osôb určených na plnenie zmluvy alebo riadiacich zamestnancov, ak nie sú kritériom na vyhodnotenie ponúk. Odbornú spôsobilosť týchto osôb („expertov“) požaduje NBS preukázať *de facto* dvoj-úrovňovým spôsobom, a to (i) zoznamom expertov podľa jednotlivých špecializácií a (ii) zoznamom certifikátov podľa jednotlivých špecifikácií.

Požadovaný expert pre podporu a údržbu systému SAP BW však nemá v zozname certifikátov uvedený relevantný certifikát pre danú oblasť.

V zozname certifikátov sú ďalej niektoré certifikáty viazané na konkrétne verzie EhP, resp. NetWeaver, niektoré nie. Rozdiely medzi verziami EhP, a obdobne medzi verziami NW 7.x sú však minimálne a zároveň už dlhšiu dobu nie je možné tieto certifikáty získať, nakoľko nie sú dostupné v certifikačnom portfóliu spoločnosti SAP.

Nakoľko vyššie uvedené skutočnosti sú nevyhnutné pre riadne splnenie a preukázanie splnenia podmienok účasti vo verejnom obstarávaní týkajúcim sa technickej alebo odbornej spôsobilosti, dovoľujeme si požiadať NBS o vysvetlenie súťažných podkladov nasledovne.

Otázka: Prosíme NBS o doplnenie súťažných podkladov v časti A.2 PODMIENKY ÚČASTI UCHÁDZAČOV, bode 35.1.3 tak, že vo vzťahu k požadovanému expertovi pre podporu a údržbu systému SAP BW bude zoznam certifikátov rozšírený o certifikát špecifický pre modul BW, napr. SAP Certified Application Associate – Modeling and Data Management with SAP BW.

Rovnako prosíme NBS o zosúladenie prístupu k certifikátom tak, že NetWeaver certifikáty budú viazané na verziu 7.x a EhP certifikáty budú viazané na úroveň ERP 6 bez EhP úrovne.

Poskytnutie vyššie uvedených informácií považujeme za nevyhnutné na vypracovanie ponuky a na splnenie a preukázanie splnenia podmienok účasti vo verejnom obstarávaní týkajúcich sa technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti.

Odpoveď č. 2:

Verejný obstarávateľ nepožaduje navrhovaný certifikát špecifický pre modul BW. Katalóg certifikátov alebo certifikačných skúšok je viazaný ku konkrétnemu EhP. Verejný obstarávateľ požaduje v zozname certifikátov konkrétne verzie EhP relevantné pre prevádzkovaný systém FINU/HRO.

Otázka č. 3:

V dokumente Príloha č. 2 súťažných podkladov sa používajú pojmy Iný prevádzkový incident, Zásadný incident, Závažný incident a Nepodstatný incident, avšak nikde nie je uvedená definícia týchto pojmov. Prosíme o zadefinovanie týchto pojmov.

Funkčný a technický rozsah IS FINU/HRO v Prílohe č. 3 súťažných podkladov neobsahuje popis implementovaných funkcionalít a procesov, a preto nie je možné odhadnúť prácnosť a náklady na údržba a podporu informačného systému. NBS na svojej webovej stránke zverejnila informácie o prípravných trhových konzultáciách k plánovanej súťaži na Funkčný a technický upgrade systému FINU/HRO Link: <https://nbs.sk/o-narodnej-banke/verejne-obstaravanie/pripravne-trhove-konzultacie/ptk-is-finu-hro/> kde v rámci prílohy 02 FINU2 Katalóg požiadaviek – Funkčné.xls sú čiastočne rozpracované popisy funkčných požiadaviek, ktoré sa môžeme iba domnievať vychádzajú zo súčasne implementovaných funkcionalít a procesov. Chceme týmto požiadať o čo najdetailnejšie zadefinovanie implementovaných funkcionalít a procesov vo všetkých SAP systémoch, ktoré sú v uvedené v Prílohe č. 3 súťažných podkladov. Objektívne oceniť paušálom Servisné služby pri zabezpečení prevádzky IS FINU/HRO za služby Podpory a Údržby pre uvedené SAP systémy s tým, že nie je poskytnutá žiadna informácia o implementovaných funkcionalitách a procesoch nie je možné.

Odpoveď č. 3:

Pojmy sú zadefinované v prílohe č. 5 Servisnej zmluvy – Slovník pojmov. Verejný obstarávateľ doplnil požadované informácie, prehľad a popis rozšírení do opisu predmetu zákazky v Prílohe č. 3 - *Softwarové komponenty SAP v rámci IS FINU/HRO* súťažných podkladov.

Otázka č. 4:

Z dôvodu zabezpečenia princípu rovnakého zaobchádzania a nediskriminácie uchádzačov a záujemcov má obstarávateľ povinnosť voči všetkým uchádzačom a záujemcom postupovať rovnako, a teda ani jeden subjekt na strane ponuky nesmie byť žiadnym spôsobom zvýhodňovaný alebo znevýhodňovaný. Všetci uchádzači a záujemcovia nemajú rovnaký prístup ku kľúčovým informáciám potrebných k príprave ponuky v nižšie uvedených bodoch, s výnimkou súčasného dodávateľa. Tieto informácie sú však kľúčové na odhad prácnosti a teda kalkulácie ceny Predmetu zákazky: Servisné služby pri zabezpečení prevádzky IS FINU/HRO. Preto Vás oficiálne žiadame o nápravu a to formou doplnenie nasledovných informácií do súťažných podkladov:

Otázka: Uviest' zoznam a popis implementovaných funkčností s dôrazom na čo najdetailnejší popis neštandardných funkcionalít (zákaznícky vývoj alebo modifikácie štandardu) po jednotlivých moduloch IS FINU/HRO.

Odpoveď č. 4:

Verejný obstarávateľ doplnil požadované informácie, prehľad a popis rozšírení do opisu predmetu zákazky v Prílohe č. 3 - *Softwarové komponenty SAP v rámci IS FINU/HRO* súťažných podkladov.

Otázka č. 5:

Uviest' početnosť všetkých incidentov v členení podľa modulov IS FINU/HRO, zároveň podľa charakteru činností v členení na:

Podporné aktivity:

- Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako „Iný prevádzkový incident“
- Poskytovanie konzultácií (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s problematikou bežnej prevádzky informačného systému a jeho častí ako aj s chybovými hláseniami systému, funkcionality informačného systému, administrácie informačného systému
- Poskytovanie konzultácií (prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s postupmi pri zmenách konfigurácie informačného systému
- Posudzovanie návrhov objednávateľa na malé zmeny nastavenia a konfigurácie informačného systému ako aj konzultácie v rozsahu do 8 osobohodín / 1 požiadavka na zmenu
- Poskytovanie konzultácií (telefonicky, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s možnosťami ďalšieho rozvoja a rozšírenia dodaného systému

Údržbu:

- Poskytovanie poradenstva (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s problematikou bežnej prevádzky dodaného systému a jeho častí ako aj s chybovými hláseniami systému, funkcionality dodaného systému, administrácie dodaného systému
- Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako: „Zásadný prevádzkový incident“ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom
- Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako: „Závažný prevádzkový incident“ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom
- Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako: „Nepodstatný prevádzkový incident“ buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom Za posledné 4 roky

Odpoveď č. 5:

Verejný obstarávateľ doplnil požadované informácie evidované v IS ServiceDesk do opisu predmetu zákazky v Prílohe č. 3 - *Softwarové komponenty SAP v rámci IS FINU/HRO* súťažných podkladov.

Otázka č. 6:

Uviest' známe a predpokladané aktivity podpory a údržby a ich rozsah, ktorých poskytovanie bude vyžadované mimo pracovnej doby, teda časového intervalu 08:00 – 17:00 v pracovných dňoch.

Odpoveď č. 6:

Verejný obstarávateľ nevie kvantifikovať poskytovanie podpory a údržby mimo pracovnej doby, z dôvodu, že ide o predpoklad.

Otázka č. 7:

Uviesť predpokladaný (alebo skutočný za posledné 4 roky) % pomer požadovaných služieb v členení:

- Cez vzdialený prístup / telefonicky
- On-site v rámci Bratislavy
- On-site v rámci miest mimo Bratislavy

Odpoveď č. 7:

Služby boli v prevažnej miere uskutočnené cez vzdialený prístup, v prípade potreby on-site v rámci Bratislavy. Percentuálny pomer požadovaných služieb verejný obstarávateľ neviduje.

Otázka č. 8:

Uviesť prípadné obmedzenia alebo dodatočné náklady spojené s poskytovaním servisných služieb všetkých kategórií prostredníctvom zabezpečeného vzdialeného prístupu.

Odpoveď č. 8:

S poskytovaním servisných služieb prostredníctvom vzdialeného prístupu nie sú spojené obmedzenia a ani dodatočné náklady.

Otázka č. 9:

Uviesť počet Koncových užívateľov SAP (tzv. SAP end users) v členení po moduloch.

Odpoveď č. 9:

Koncových užívateľov SAP: cca 310 aj s technickými používateľmi, v PI cca 45 (väčšina technických, 4 správcovia), v BW cca 150 aj s technickými používateľmi.

Otázka č. 10:

Uviesť interné odborné kapacity objednávateľa t.j. zoznam Kľúčových užívateľov SAP (tzv. SAP key users) na strane objednávateľa, ktorí tvoria prvú úroveň kontaktu a technickej podpory Koncových užívateľov SAP (tzv. SAP end users) objednávateľa. Kľúčovým užívateľom je skúsený zamestnanec objednávateľa prevádzkujúceho IS SAP. Takýto zamestnanec detailne pozná procesy v konkrétnom oddelení alebo Module SAP (napr. Kľúčový užívateľ SAP MM/Obstarávanie alebo Kľúčový užívateľ SAP PI a pod.) alebo pre časť spoločnosti a podieľa sa na rozhodovaní napríklad o tom, ako má byť proces implementovaný. Zároveň prosím uveďte, či daný Kľúčoví používatelia majú pridelenú aj rolu SAP administrátora a/alebo odborníka na konfiguráciu obchodných procesov, aby mohli zodpovedajúcim spôsobom poskytovať prvú úroveň kontaktu a technickej podpory Koncových užívateľov SAP.

Odpoveď č. 10:

Kľúčoví používatelia SAP (interné odborné kapacity):

správcovia: 4

kľúčoví metodici: 19.

Doplnená Príloha č. 3 - *Softwarové komponenty SAP v rámci IS FINU/HRO* súťažných podkladov tvorí prílohu tohto vysvetlenia.

Mgr. Tomáš Lepieš

riaditeľ odboru hospodárskych služieb