

Číslo spisu: NBS1-000-107-677
Číslo záznamu: 100-000-891-970
Dátum: 05.05.2025

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“) bola dňa 29.04.2025 prostredníctvom elektronického prostriedku, komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE doručená žiadosť o vysvetlenie informácií potrebných na vypracovanie ponuky uvedených v súťažných podkladoch v nadlimitnej zákazke s názvom „**Obstaranie RSA tokenov a s tým súvisiacich služieb**“ zverejnenej v Úradnom vestníku EÚ OJ S 73/2025 dňa 14.04.2025 pod číslom 242095-2025 a vo Vestníku verejného obstarávania č. 75/2025 dňa 15.04.2025 pod číslom 6692 - MST (ďalej len „žiadosť o vysvetlenie“).

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

Otázka č. 2: (Podpora)

Verejný obstarávateľ v návrhu Zmluvy na dodanie tovaru a poskytnutie služieb č. C-NBS1-000-107-784 (ďalej ako „Zmluva“), konkrétne v Prílohe č. 2, v časti D. (Podpora) uvádza podmienky pre poskytovanie služieb podpory v rámci predmetu zmluvy.

- A) Predmetom Zmluvy sú aj servisné služby k softvérovému riešeniu, ktorého vývojárom je tretia strana (výrobca softvéru). V niektorých prípadoch môže byť incident spôsobený chybou v samotnom softvéri (napr. bug alebo nekompatibilita po aktualizácii), pričom jeho odstránenie si objektívne vyžaduje zásah zo strany výrobcu – poskytnutie opravy, patchu alebo technickej špecifikácie. V takýchto situáciách je poskytovateľ odkázaný na reakciu tretej strany a nie je schopný incident odstrániť bez jej súčinnosti.

Vzhľadom na povahu servisných služieb, najmä riešenie incidentov v rámci podpory a údržby pre prostredie RSA Authentication Manager, by sme preto verejného obstarávateľa radi požiadali o **zváženie doplnenia nasledovného ustanovenia do zmluvy** (ako samostatný bod 10 v časti D. Prílohy č. 2 k Zmluve):

„10. V prípade, ak počas riešenia prevádzkového incidentu vyjde najavo, že príčinou incidentu je vada softvérového produktu, na odstránenie ktorej je nevyhnutné obdržanie opravného riešenia, aktualizácie alebo iných podkladov od výrobcu softvéru, lehota na vyriešenie incidentu podľa tejto Zmluvy sa pozastavuje po dobu, počas ktorej poskytovateľ objektívne nemôže v riešení incidentu pokračovať bez uvedenej súčinnosti výrobcu. Lehota

opätovne začne plynúť dňom doručenia podkladov alebo informácií od výrobcu, ktoré umožňujú pokračovanie v riešení incidentu. Pozastavenie lehoty podľa predchádzajúcej vety sa nepovažuje za porušenie zmluvných záväzkov poskytovateľa, ak poskytovateľ preukázateľne komunikuje s výrobcom s odbornou starostlivosťou, priebežne informuje objednávateľa o stave riešenia a vykonáva všetky úkony, ktoré môžu prispieť k skráteniu doby pozastavenia lehoty.“

Navrhované ustanovenie garantuje, že pozastavenie lehoty nebude zneužitie – podmienkou je preukázateľná odborná súčinnosť a priebežná komunikácia s objednávateľom.

Odpoveď č. 2.A)

Verejný obstarávateľ doplnenie predloženého návrhu považuje za opodstatnené a v súlade s princípom objektívnosti pri posudzovaní splnenia zmluvných povinností poskytovateľa v prípadoch, keď riešenie incidentu závisí od zásahu tretej strany – výrobcu softvéru. Návrh zároveň obsahuje aj mechanizmy zabráňujúce jeho zneužitiu, najmä požiadavku na preukázateľnú odbornú starostlivosť a priebežné informovanie verejného obstarávateľa.

Verejný obstarávateľ dopĺňa Rámcovú zmluvu na dodanie tovaru a poskytnutie služieb č. C-NBS1-000-107-784 (ďalej len „Zmluva“), a to nový bod 10 do časti D. (Podpora) Prílohy č. 2 k Zmluve, v nasledovnom znení:

„V prípade, ak počas riešenia prevádzkového incidentu vyjde najavo, že príčinou incidentu je vada softvérového produktu, na odstránenie ktorej je nevyhnutné obdržanie opravného riešenia, aktualizácie alebo iných podkladov od výrobcu softvéru, lehota na vyriešenie incidentu podľa tejto Zmluvy sa pozastavuje po dobu, počas ktorej poskytovateľ objektívne nemôže v riešení incidentu pokračovať bez uvedenej súčinnosti výrobcu. Lehota opätovne začne plynúť dňom doručenia podkladov alebo informácií od výrobcu, ktoré umožňujú pokračovanie v riešení incidentu. Pozastavenie lehoty podľa predchádzajúcej vety sa nepovažuje za porušenie zmluvných záväzkov poskytovateľa, ak poskytovateľ preukázateľne komunikuje s výrobcom s odbornou starostlivosťou, priebežne informuje objednávateľa o stave riešenia a vykonáva všetky úkony, ktoré môžu prispieť k skráteniu doby pozastavenia lehoty.“

- B) V Prílohe č. 2, v časti D. (Podpora) v tabuľke ID činností a úrovňami služieb sa v riadkoch s ID 8. až 11. nachádzajú v popise činností odkazy na **bod 16a až 16f. Mohol by verejný obstarávateľ upresniť, na ktorú časť súťažných predmetov smerujú uvedené odkazy?**

Odpoveď č. 2.B)

Verejný obstarávateľ potvrdzuje, že v riadkoch s ID 8 až 11 tabuľky „ID činností a úrovne služieb“ v časti D. Prílohy č. 2 Zmluvy sa nachádzajú nesprávne odkazy na body 16a až 16f.

Správne ide o odkazy na body 9a) až 9f), ku ktorým sa vzťahujú popisované činnosti.

Verejný obstarávateľ zapracoval opravu týchto odkazov v riadkoch s ID 8 až 11 v tabuľke „ID činností a úrovne služieb“ v časti D. Prílohy č. 2 do Zmluvy.

- C) V súvislosti s ustanoveniami Zmluvy týkajúcimi sa riešenia incidentov a dodržania Lehoty služby (Príloha č. 2, časť E. (Údržba), tabuľka s ID činností a úrovňami služieb) si dovoľujeme požiadať o upresnenie nasledovného.

Považuje sa lehota služby (napr. 48 hodín od nahlásenia) za lehotu plynúcu v kalendárnych hodinách (t. j. nepretržite, vrátane nočných hodín, víkendov a sviatkov), alebo len počas pracovných dní a v rámci pracovného času, ako je uvedený v stĺpci Dostupnosť služby (7:00 – 18:00)?

V Zmluve sme nenašli výslovnú definíciu spôsobu počítania lehoty služby. Pre správne nastavenie našich procesov a vyhodnotenie zmluvných rizík preto považujeme túto informáciu za zásadnú.

Odpoveď č. 2.C)

Verejný obstarávateľ upresňuje, že lehota služby vo forme „48 hodín od nahlásenia“, sa považuje za lehotu plynúcu v kalendárnych hodinách, t. j. nepretržite, vrátane nočných hodín, víkendov a sviatkov.

Táto lehota sa vzťahuje na celkový čas na vyriešenie incidentu bez ohľadu na pracovnú dobu alebo dostupnosť služby, ktorá sa týka najmä reakčných časov a spôsobu prijímania hlásení.

Verejný obstarávateľ zapracoval upresnenie do časti „POJMY“ Prílohy č. 2 Zmluvy nasledovne: „Lehota služby: časové obdobie plynúce nepretržite počas kalendárnych dní, počas ktorého je Dodávateľ povinný dokončiť vykonávanie príslušnej činnosti od prevzatia požiadavky Objednávateľa na jej vykonanie. V prípade zásadného, závažného a nepodstatného incidentu môže Dodávateľ navrhnúť náhradné riešenie, čím však nie je zbavený povinností vyriešiť incident v náhradnom termíne dohodnutom Objednávateľom. Pre účely zmluvných pokút sa poskytnutie náhradného riešenia v prípade odstránenia incidentu chápe ako vyriešenie incidentu.“

Otázka č. 3

(Informačná bezpečnosť)

V nadväznosti na článok XII body 1 („Dodávateľ sa v súvislosti s plnením predmetu zmluvy zaväzuje dodržiavať pri podpore prevádzky RSA Authentication Managera bezpečnostnú politiku Objednávateľa a Objednávateľom vydané platné bezpečnostné smernice a štandardy“) a 14 Zmluvy („Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať štandardy stanovené Objednávateľom a zakomponovať ich do svojich pravidiel bezpečného vývoja aplikácií pre RSA Authentication Managera a jeho zmeny poskytované pre Objednávateľa.“) si dovoľujeme verejného obstarávateľa požiadať o upresnenie, **kde presne v súťažných podkladoch sú uvedené platné bezpečnostné smernice a štandardy objednávateľa, ktoré má dodávateľ dodržiavať.**

V prípade, že ide o osobitný dokument (dokumenty) alebo interný dokument (dokumenty), ktoré nie sú verejne dostupné, **žiadame o ich sprístupnenie, aby sme vedeli riadne vyhodnotiť rozsah povinností**, ktoré sa týmto zmluvným ustanovením dodávateľovi ukladajú.

Odpoveď č. 3

Verejný obstarávateľ potvrdzuje, že bezpečnostné smernice a štandardy, na ktoré sa odkazuje v článku XII bode 1 a bode 14 Zmluvy, sú súčasťou internej dokumentácie verejného obstarávateľa a nie sú súčasťou súťažných podkladov. Tieto dokumenty budú uchádzačovi sprístupnené po uzavretí Zmluvy, a to za podmienok zabezpečujúcich ochranu dôverných informácií.

Verejný obstarávateľ zároveň potvrdzuje, že požiadavka na ich dodržiavanie sa bude uplatňovať v primeranom rozsahu, ktorý je bežný pri poskytovaní služieb podpory v prostredí s vysokými bezpečnostnými nárokmi.

Otázka č. 4

(Záruka – tovar)

V zmysle článku VII bod 2 návrhu zmluvy dodávateľ poskytuje na dodaný tovar (RSA tokeny a subskripcie) záručnú dobu v trvaní 36 mesiacov.

Dovoľujeme si požiadať o úpravu tohto ustanovenia, keďže predmetné RSA tokeny (typ SID700) majú funkčnosť technicky obmedzenú na 24 mesiacov – ich životnosť je pevne nastavená.

Poskytnutie záruky nad rámec ich predpokladanej funkčnej životnosti (t. j. po uplynutí ich platnosti) by bolo v praxi neaplikovateľné. Navrhujeme preto upraviť text druhej vety článku VII bodu 2 Zmluvy nasledovne:

„Dodávateľ poskytuje na dodaný tovar podľa článku II bodu 1 písm. a) tejto Zmluvy záruku po dobu 24 mesiacov.“

Prosíme o vyjadrenie, či verejný obstarávateľ súhlasí s navrhnutou úpravou.

Odpoveď č. 4

Verejný obstarávateľ súhlasí s navrhovanou úpravou a zárukou na RSA tokeny (typ SID700) v trvaní 24 mesiacov, keďže ich funkčná životnosť je technicky obmedzená na tento čas.

Verejný obstarávateľ zapracoval túto zmenu do druhej vety bodu 2 článku VII Zmluvy nasledovne: „Dodávateľ poskytuje na dodaný tovar podľa článku II bodu 1 písm. a) tejto Zmluvy záruku po dobu 24 mesiacov.“

Otázka č. 5

(Údržba)

Verejný obstarávateľ v časti E. Prílohy č. 2 Zmluvy (Údržba) v bode 1 uvádza:

„1. Pre účely tejto Zmluvy sa pod službou "Údržba" rozumie riešenie a odstraňovanie prevádzkových incidentov podľa závažnosti ako „Zásadný incident“ a „Závažný incident“ a „Nepodstatný incident“ bez ohľadu na to, či príčinou prevádzkového incidentu sú zmeny a/alebo rozšírenia informačného systému realizované Dodávateľom a/alebo Objednávateľom.“

Informačným systémom sa pritom na účely Zmluvy rozumie prostredie RSA Authentication Manager.

V predloženom návrhu Zmluvy je teda dodávateľ povinný zabezpečiť riešenie a odstraňovanie všetkých uvedených kategórií incidentov súvisiacich s prevádzkou informačného systému. V tejto súvislosti si dovoľujeme požiadať o zváženie doplnenia primeranej limitácie tejto povinnosti v prípadoch, keď prevádzkový incident vznikol v dôsledku konania objednávateľa alebo ním poverenej tretej osoby.

Účelom tejto limitácie by bolo zabezpečiť, aby zodpovednosť dodávateľa za riešenie prevádzkových incidentov korešpondovala s rozsahom jeho faktickej možnosti ovplyvniť stav systému. Ak by boli dodávateľovi ukladané povinnosti riešiť incidenty spôsobené zásahmi objednávateľa alebo nesprávnym používaním systému, vzniklo by neprimerané riziko nepredvídateľného nárastu objemu práce a zásahov mimo kontroly dodávateľa.

Navrhujeme preto doplniť text ustanovenia napríklad nasledovne:

„Dodávateľ nezodpovedá za riešenie a odstraňovanie prevádzkových incidentov, ak vznikli výlučne v dôsledku neodbornej alebo neautorizovanej zmeny, zásahu či manipulácie s informačným systémom vykonanej Objednávateľom alebo tretou stranou konajúcou na jeho pokyn, a to bez predchádzajúceho odsúhlasenia Dodávateľom.“

Prosíme o vyjadrenie, či verejný obstarávateľ súhlasí s navrhnutým doplnením.

Odpoveď č. 5

Verejný obstarávateľ súhlasí s navrhovaným doplnením textu bodu 1 v časti E. Prílohy č. 2 Zmluvy (Údržba), ktorého cieľom je primerane limitovať zodpovednosť dodávateľa v prípadoch, keď prevádzkový incident vznikol v dôsledku neodbornej alebo neautorizovanej manipulácie s informačným systémom zo strany verejného obstarávateľa alebo ním poverenej tretej osoby.

Verejný obstarávateľ považuje navrhnuté doplnenie za odôvodnené, keďže primerane reflektuje potrebu obmedziť zodpovednosť dodávateľa v prípadoch, keď vznik prevádzkového incidentu nesúvisí s jeho činnosťou.

Verejný obstarávateľ dopĺňa bod 1 v časti E. (Údržba) Prílohy č. 2 Zmluvy, v nasledovnom znení: *„Dodávateľ nezodpovedá za riešenie a odstraňovanie prevádzkových incidentov, ak vznikli výlučne v dôsledku neodbornej alebo neautorizovanej zmeny, zásahu či manipulácie s informačným systémom vykonanej Objednávateľom alebo tretou stranou konajúcou na jeho pokyn, a to bez predchádzajúceho odsúhlasenia Dodávateľom“.*

Opravená Príloha č. 1 - Rámcová zmluva na dodanie tovaru a poskytnutie služieb č. C-NBS1-000-107-784 súťažných podkladov tvorí prílohu tohto vysvetlenia a je uverejnená v systéme Josephine/Dokumenty.

Mgr. Tomáš Lepieš
riaditeľ odboru hospodárskych služieb