

<ul style="list-style-type: none"> ■ úrad pre ■ dohľad nad ■ zdravotnou ■ starostlivosťou 	Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou Želova 2, 829 24 Bratislava	Strana
---	--	--------

Predmet zákazky:

Registratúra pre Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou

VYSVETLENIE č. 18 - ODPOVEĎ

Otázka č. 1:

V Prílohe č.1_v1.9_2020 časť- Základné požiadavky na servisnú podporu na str. č. 8 sú uvedené okrem iných tieto Základné požiadavky na technickú podporu:

- a) štandardizovaná reakčná doba 1 hodina, servisná doba 2 hodiny a servisná pohotovosť v pracovných dňoch v čase 8:00-16:00 h
- b) telefonický alebo emailový prístup k technickému supportu v režime 24x7x365
- c) údržba databázy v režime 5x8, aj mimo času servisnej pohotovosti

K a) a b)

Môže verejný obstarávateľ jednoznačne upresniť vzťah medzi servisnou pohotovosťou definovanou v písm. a) tejto žiadosti a požiadavkou podľa písm. b) tejto žiadosti. Podľa nášho názoru požiadavka písm. b) v plnom rozsahu pokrýva a prekračuje čas servisnej pohotovosti uvedenej v písm. a) tejto žiadosti. Aký je medzi nimi rozdiel?

Vysvetlenie:

Verejný obstarávateľ požaduje telefonický alebo emailový prístup k technickému supportu v režime 24x7x365 najmä z dôvodu pokrytia času mimo servisnej pohotovosti pre:

- zadávanie požiadaviek nekritického charakteru spravidla požiadavky o informáciu
- nahlasovanie stavov o neštandardnom správaní predmetu diela v záujme predísť havarijnej situácii.

Na bod b)sa nevzťahujú kritéria podľa bodu a).

K c)

Z textácie vyplýva, že VO požaduje primárne údržbu týkajúca sa databázy v režime 5x8 (VO mal zrejme na mysli 8x5), z čoho štandardne vyplýva, že by to malo byť 8 hodín 5 dní v týždni (predpokladáme, že sa to týka iba pracovných dní kalendárneho roka).

Môže VO presne špecifikovať čas mimo servisnej pohotovosti?

Môže VO bližšie špecifikovať požiadavky na údržbu databázy?

Má byť rozsah činností (zatiaľ bližšie neurčených VO) rovnaký v režime 8x5 a aj v režime mimo času servisnej pohotovosti?

Vysvetlenie:

<ul style="list-style-type: none"> ■ úrad pre ■ dohľad nad ■ zdravotnou ■ starostlivosťou 	Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou Želtova 2, 829 24 Bratislava	Strana
---	---	--------

- Verejný obstarávateľ vysvetľuje čas mimo servisnej pohotovosti ako čas mimo pracovnej doby.
- Verejný obstarávateľ vysvetľuje požiadavky na údržbu nasledovne:

Údržba má byť reaktívna (v prípade poruchy) a proaktívna (plánovaná). Predmetom údržby je predovšetkým jej zálohovanie a obnova, ktorá môže byť.

- Úplná obnova – pomocou tohto modelu sa vytvorí úplná záloha databáze a denníku zmien a je preto možná obnova databáze do ľubovoľného momentu, práve vďaka denníku, ktorý spolu s časovou známkou dokumentuje všetky zmeny v rámci databáze.
- Jednoduchá obnova – pomocou tohto modelu sa vytvorí úplná záloha databáze, no bez zálohy denníku zmien. Obnova databáze je možná, ale len do konkrétneho momentu, a to momentu vytvorenia zálohy.
- Bulk logged obnova – podobný ako úplný model obnovy, avšak z denníka zmien sú odstránené záznamy o vkladaní dát alebo obsahu databázových indexov. Pri tomto modeli obnovy, bez potreby obnovy surových dát, je rýchlosť obnovy výrazne vyššia.

Ďalšie požiadavky na údržbu databáz:

- kontrola integrity
 - údržba indexov
 - úprava databázového modelu v prípade zmien dátových štruktúr
 - prepočet štatistík
 - monitoring databáz
- Údržba databázy bude požadovaná len v mimopracovnej doby.

Otázka č. 2:

V súťažných podkladoch verejný obstarávateľ (ďalej len „VO“) uvádza :

„Zmeny malého rozsahu registratúry sú predplatené zmluvným paušálom v rozsahu 99 človekohodín/štvrtročne. V prípade, ak nedôjde k vyčerpaniu celého objemu 99 človekohodín v danom kalendárnom štvrtroku, bude nevyčerpaná časť človekohodín presunutá do nasledujúceho štvrtroka“.

Chápe uchádzač správne, že nevyčerpanú časť človekohodín z predchádzajúceho kalendárneho štvrtroka vyčerpá VO vždy v nasledujúcom kalendárnom štvrtroku? Ak nie upresnite dokiaľ najneskôr VO vyčerpá nevyčerpanú časť človekohodín a či vôbec ju vyčerpá do konca príslušného kalendárneho roku alebo ukončenia zmluvného vzťahu pre trvanie poskytovania služieb technickej podpory?

Vysvetlenie:

Pri čerpaní zmluvného paušálu môže dôjsť k situácii, kedy nedôjde k vyčerpaniu celého rozsahu predplatených hodín. Nevyčerpané človekohodiny sa spočítavajú. Verejný obstarávateľ požaduje, aby boli nevyčerpané hodiny presunuté vždy do nasledujúceho štvrtroka. V prípade ak v poslednom roku poskytovania technickej podpory dôjde k situácii, že počet nevyčerpaných hodín presiahne viac ako polovicu z celkového počtu za celé obdobie poskytovania technickej podpory, bude objednávateľ poskytovateľa informovať o požiadavke na čerpanie v dostatočnom časovom predstihu, najneskôr 3 kalendárne štvrtroky pred ukončením poskytovania technickej podpory.

<ul style="list-style-type: none"> ■ úrad pre ■ dohľad nad ■ zdravotnou ■ starostlivosťou 	Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou Želova 2, 829 24 Bratislava	Strana
---	--	--------

Otázka č. 3:

VO požaduje odstrániť poruchu nasledovný pracovný deň. Žiadame upresniť do akého času resp. do akej hodiny nasledujúceho pracovného dňa má byť porucha odstránená.

Vysvetlenie:

-Verejný obstarávateľ požaduje Dobu odstránenia poruchy do konca nasledujúceho pracovného dňa, tzn. do času 23 hod 59 min.

-Pri nahlásení poruchy **pred** začiatkom pracovnej doby začína lehota na odstránenie poruchy plynúť od začiatku pracovnej doby teda od 08:00.

-Pri nahlásení poruchy mimopracovný čas začína lehota na odstránenie poruchy plynúť nasledujúci pracovný deň o 08:00 hod.

Otázka č. 4:

súvislosti s otázkou č. 3 a odpoveďou vo Vysvetlení SP č. 17 zo dňa 14.12.2020, žiadame zadefinovať pojmy pracovný deň, pracovná doba s určením presného času.

Vysvetlenie:

Pracovný deň – Pre účely technickej podpory sa rozumie :

Pondelok až Piatok v čase od 8:00 hod. do 16:00 hod., to znamená 8 hodín 5 dní v týždni, okrem štátnych sviatkov a ďalších dní pracovného pokoja, ktoré sú uvedené v zákone č. 241/1993 Z.z. o štátnych sviatkoch, dňoch pracovného pokoja a pamätných dňoch v znení neskorších právnych predpisov alebo v inom právnom predpise.

Pracovná doba (alebo aj Pracovný čas) - Pre účely tejto zákazky sa tým rozumie doba v čase od 08:00 hod. do 16:00 hod. počas pracovného dňa.

Mimopracovný čas Pre účely technickej podpory sa rozumie :

čas mimo pracovnej doby vrátane štátnych sviatkov a ďalších dní pracovného pokoja, ktoré sú uvedené v zákone č. 241/1993 Z.z. o štátnych sviatkoch, dňoch pracovného pokoja a pamätných dňoch v znení neskorších právnych predpisov alebo v inom právnom predpise

Otázka č. 5:

Vysvetlite ako bude VO počítať dobu do kedy má byť odstránená porucha ak nastane situácia, v ktorej VO nahlási poruchu 1 hodinu pred koncom pracovného dňa resp. 1 hodinu pred skončením pracovnej doby?

Vysvetlenie:

V prípade, ak nastane situácia kedy verejný obstarávateľ nahlási poruchu napr. v pondelok 1 hodinu pred koncom pracovnej doby. Reakčná doba je do 1 hodiny od nahlásenia tzn. pondelok do 16:00, Servisná doba je 2 hodiny v pracovnom čase od nahlásenia tzn. do utorka 9:00. Doba odstránenia poruchy (nasledovný pracovný deň) t. z. do stredy do 16:00 hod.

Otázka č. 6:

Môže VO zodpovedať otázku, či v súlade s doteraz zverejnenými úpravami v rámci vysvetlenia SP náležite upraví aj SP a ich prílohy a zverejní aktualizáciu dokumentov v profile VO k tejto zákazke?

Uvedené vysvetlenia dopĺňajú a upravujú prílohu č.1 Súťažných podkladov

<ul style="list-style-type: none"> ■ úrad pre ■ dohľad nad ■ zdravotnou ■ starostlivosťou 	<p>Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou Želova 2, 829 24 Bratislava</p>	Strana
---	--	--------

Žiadosti o vysvetlenie zo dňa 15.12.2020