

**Dňa 10.06.2021 požiadal jeden zo záujemcov o nasledovné vysvetlenie:**

*„Vec: **Žiadosť o vysvetlenie***

*Vážený verejný obstarávateľ,*

*V súvislosti s výzvou k zákazke „**Redizajn - rozvoj, používateľská podpora a správa aplikácií a webových serverov**“, si Vám dovoľujeme zaslať **Žiadosť o vysvetlenie**.*

*Predmetom zákazky je **zabezpečenie celkového redizajnu webového sídla minedu.sk, zároveň poskytnutie služieb potrebných pre prevádzku a vývoj aplikácií ako je používateľská podpora, správa aplikácií a webových serverov ako aj ich údržba.***

*Zakiaľ čo pre časť zákazky „**REDIZAJN – ROZVOJ**“ je špecifikovaný rozsah **800 človekohodín po dobu 48 mesiacov**, pre časti zákazky „**Služba používateľská podpora**“ a „**Služba správa aplikácií a webových serverov**“ sú definované len počty mesiacov poskytovania služby bez kvantifikácie človekohodín. Vzhľadom na dostupné informácie nie je možné odhadnúť celkovú pracovnosť pokiaľ v tejto chvíli nepoznáme detailne architektúru prostredia, počet systémov ktorých sa dotýka optimalizácia a aktualizácia a ani počty incidentov, ktoré bude potrebné riešiť.*

***Dovoľujeme si Vás týmto požiadať o upresnenie zadania t.j. buď definovať pre časti zákazky „Služba používateľská podpora“ a „Služba správa aplikácií a webových serverov“ počty človekohodín, alebo bližšie špecifikovať rozsah jednotlivých služieb. Bez upresnenia sa totiž môže stať, že cena za služby bude neprimerane vysoká, rovnako ako sa môže stať, že bude príliš nízka a dodávateľ nebude schopný dodávať službu v požadovanej kvalite a rozsahu.“***

**Vysvetlenie poskytnuté verejným obstarávateľom:**

**Redizajn** v bode 1 opisu predmetu zákazky je uvedené v akom prostredí je web stránka prevádzkovaná. V uvedenej časti sa budú realizovať úpravy aplikácie v súlade s požiadavkami vyhlášky o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy 78/2020 Z.z., na základe objednávok zadávateľa. Rozsah činností je stanovený na základe predchádzajúcich plnení. Uvedené plnenie zahŕňa optimalizáciu a aktualizáciu, pričom rozsah bude upresnený na základe objednávok, ktorých plnenie je stanovené v rozsahu človekohodín v objednávkach.

**Služba používateľská podpora** je podrobne popísaná v bode 2 opisu predmetu zákazky a zahŕňa všetky činnosti, ktoré budú realizované počas plnenia zákazky. Uvedená služba sa realizuje na základe mesačného paušálu. V rámci mesačného paušálu je potrebné, aby si uchádzač v rámci kalkulácie ceny zahrnul rozsah uvedených služieb, ktoré bude následne naceňovať.

Pod službami „**POUŽÍVATEĽSKÁ PODPORA**“ sa rozumie podpora na [www.minedu.sk](http://www.minedu.sk) a [www.crz.minedu.sk](http://www.crz.minedu.sk), čiže riešenie vzniknutých incidentov. Počet incidentov, ktoré by mohli počas 48 mesiacov podpory vzniknúť vopred určiť nevieme.

Používateľská podpora poskytuje pomoc pri riešení problémov pri výpadku aplikácie alebo niektorých jej služieb. Používateľská podpora zahŕňa taktiež krátkodobé poradenstvo, konzultačné služby a riešenie menej urgentných problémov, ktoré neohrozujú fungovanie aplikácie.

### Služba zahŕňa nasledovné:

- Používateľská podpora a riešenie incidentov. Riešenie incidentov prebieha pre jednotlivé kategórie incidentov v stanovených lehotách. Nahlasovanie incidentov prebieha telefonicky alebo mailom.
- Optimalizácia systému, aktualizácia [bezpečnostných záplat](#) (treba vychádzať z právnych predpisov na tomto linku) – **ZÁKON** z 30. januára 2018 **o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov**.
- Konzultačné služby.

### Kategórie incidentov

- kritický – majúci taký vplyv, že podstatné časti funkcionality sú nepoužiteľné, aplikácia nevyhovuje po funkčnej stránke, objednávateľ nemôže pokračovať v práci,
- hlavný – majúci vplyv na vznik problémov pri bežnom používaní alebo prevádzkovaní aplikácie ktorý narušuje jej bežné fungovanie, použitie chybné funkcie si nevyžaduje momentálnu prevádzkovú potrebu objednávateľa, prevádzková činnosť objednávateľa je dosiahnuteľná inými technologickými a metodickými postupmi,
- drobný - nenarušuje prevádzku, funkcionality a spoľahlivý chod aplikácie – formálny incident.

### Predpokladaný rozsah poskytovania služby - 48 mesiacov – mesačný paušál.

**Správa aplikácií** rozsah činností je podrobne opísaný v bode 3 opisu predmetu zákazky. V rámci uvedeného bodu je popísané, čo sa bude realizovať v rámci uvedenej služby. Uvedená služba sa realizuje na základe mesačného paušálu. V rámci mesačného paušálu je potrebné, aby si uchádzač v rámci kalkulácie ceny zahrnul rozsah uvedených služieb, ktoré bude následne naceňovať.

Pod službami „**SPRÁVA APLIKÁCIÍ A WEBOVÝCH SERVEROV**“ sa rozumie:

Správa aplikácií **minedu.sk** a **crz.minedu.sk** a **dvoch webových serverov**. V rámci správy je zahrnutý aj dohľad a aktualizácia. Podpora je poskytovaná pre webový server, na ktorom sú prevádzkované dané aplikácie ako aj webový server tzv. bridge, prostredníctvom ktorého je realizované prepojenie medzi aplikáciou **crz.minedu.sk** a systémom SAP prevádzkovaným v dátovom centre ministerstva financií SR.

Služba zahŕňa nasledovné:

- Aktualizácia redakčného systému, vývoj nových modulov a úprava existujúcich.
- Aktualizáciu operačného systému a balíčkov webových serverov.
- Pravidelná kontrola logov a stavu webových serverov.
- Technická podpora pri riešení problémov/incidentov.
- Zálohovanie webových serverov.
- Správa WAF (web application firewall).
- Správa monitoringu webových serverov.
- Správa nastavení sieťových firewallov webových serverov.
- Správa certifikátov pre administráciu.
- Správa bezpečnostných nastavení.

**Predpokladaný rozsah poskytovania služby - 48 mesiacov.**

Bližšie informácie ohľadne nášho redakčného systému si môžete pozrieť tu:  
<https://syscom.app/sk/redakcny-system/>