

- úrad pre
- dohľad nad
- zdravotnou
- starostlivosťou

Prípravné trhové konzultácie

1. Považuje hospodársky subjekt PTK dokument (Príloha č. 1 – Špecifikácia zadania pre verejné obstarávanie), ktorý poskytol verejný obstarávateľ za dostatočný, určitý a zrozumiteľný z pohľadu jednoznačného definovania predmetu zákazky, požiadaviek na predmet zákazky a zabezpečenia čestnej hospodárskej súťaže, ktorý bude umožňovať predloženie kvalifikovanej ponuky?

Špecifikáciu zadania pre verejné obstarávanie v aktuálnej podobe nepovažujeme za dostatočnú. Niektoré požiadavky sa čiastočne vzájomne vylučujú a niektoré sú diskriminačné. Zo zadania nám nie je jasné, či obstarávateľ požaduje aj dodanie technických prostriedkov na skenovanie listinných záznamov v jednotlivých podateľniach.

Bližšie jednotlivé námietky a pripomienky popisujeme v ďalších bodoch.

2. Je hospodárskemu subjektu z poskytnutých dokumentov zrejmé, že verejný obstarávateľ má záujem o realizáciu predmetu zákazky výhradne vo forme diela a následne poskytnutia služieb - Elektronický informačný systém na správu registratúry?

Realizáciu vnímame ako zhotovenie diela, ktorého súčasťou je dodávka, implementácia a prispôbenie krabicového produktu – systému na správu registratúry, vrátane následného poskytovania služieb podpory po dobu 48 mesiacov.

3. Má hospodársky subjekt ďalšie doplňujúce otázky k dokumentu - Príloha č. 1 – Špecifikácia zadania pre verejné obstarávanie?

Doplňujúce otázky:

- Čo obstarávateľ rozumie pod pojmom Postimplementačná podpora?
- V časti B.1 a B.2 sa spomína maximálny rozsah služieb na požiadavku je 100 osobodní bez nároku na minimálne plnenie. Môžete to bližšie vysvetliť? O aké obdobie sa jedná?
- Má obstarávateľ pre implementáciu tohto systému k dispozícii virtualizačné prostredie, vládny cloud, alebo uvažuje s použitím dedikovaného hardware?

4. Považuje hospodársky subjekt dokumenty (Príloha č. 1 - Špecifikácia zadania pre verejné obstarávanie), ktoré sprístupnil verejný obstarávateľ za diskriminačné?

Identifikovali sme tieto diskriminačné požiadavky, ktoré nám bránia v účasti na obstarávaní:

- *Verejný obstarávateľ požaduje, aby nový registratúrny systém využíval ako databázový server výlučne Microsoft SQL server 2012 R2 alebo novší.*
Kvôli potrebe vysokej spoľahlivosti a kvôli drahej prevádzke pre zákazníka (technické zdroje, údržba licencií) neposkytujeme naše riešenia na serverových produktoch Microsoft. Obstarávateľ nemôže požadovať od hospodárskeho subjektu garanciu funkčnosti a bezpečnosti systému a zároveň mu diktovať využívanie nespoľahlivej platformy. Keďže predmetom dodávky sú aj všetky licencie tretích strán, považujeme túto požiadavku za neadekvátnu aj z obchodného hľadiska.

- úrad pre
- dohľad nad
- zdravotnou
- starostlivosťou

- *Prepojenie registratúrneho systému s aplikáciou Microsoft Outlook 2010 a vyšším, aby bolo možné priamo z e-mailov vytvárať registratúrne záznamy.*
Integrácia na akékoľvek produkty Microsoft je nespoľahlivá (jej funkčnosť je obmedzená verziami produktov a automatickými updatmi), preto ju nevyužívame. Vieme, že na trhu sú ponúkané registratúrne riešenia s touto funkcionalitou, ale používateľské skúsenosti s nimi sú rozpačité. Táto funkcionalita v našom systéme nie je dostupná a z vyššie uvedených dôvodov ju neplánujeme implementovať. Zaevidovanie prijatej e-mailovej správy ako záznamu v našom systéme je možné realizovať jej zaslaním do schránky pre tento účel vytvorenej (napr. podatelna@udzsk.sk). Následne takéto správy pracovník podateľne analyzuje a automatizovane z nich vytvára záznamy. Rovnaký postup sa využíva aj pri odoslaných správach, ktoré je potrebné v kópii zaslať do určenej schránky.

5. Identifikovali ste nejakú časť alebo informáciu v podkladoch, ktorá by Vám bezdôvodne bránila v účasti alebo túto účasť neprímerane sťažila?

Identifikovali sme niektoré problematcké požiadavky, ktoré sú nám nejasné alebo ich považujeme za nerealizovateľné alebo neprímerane sťažujúce možnosť dodania diela:

- *Možnosť vytvoriť vlastný typ záznamov a dopĺňanie nových, ľubovoľných atribútov na záznamoch nových ako aj existujúcich s vlastnými dátovými typmi.*
Typy záznamov a ich metadáta v registratúrnom systéme vychádzajú z platnej legislatívy. Ich zmeny musia byť starostlivo posúdené a implementované na úrovni dodávateľa systému. Nepovažujeme za rozumné túto možnosť zveriť používateľovi alebo administrátorovi systému. Naš registratúrny systém takúto možnosť nemá zabudovanú a zmeny v typoch záznamov a ich metadátach vykonávame na základe požiadavky objednávateľa v rámci prevádzkovej podpory.
- *Možnosť generovania vlastných reportov z aplikácie s možnosťou ich uloženia podľa užívateľa.*
Za 18 rokov praxe s registratúrными systémami sme sa nestretli s potrebou koncových používateľov vytvárať si vlastné reporty. Existujúce reporty v systéme vychádzajú z praxe. V prípade potreby vytvárame nové reporty podľa potreby v rámci prevádzkovej podpory na požiadanie.
- *Registratúrny systém musí poskytovať automatizované vytvorenie hierarchie organizačnej štruktúry prostredníctvom synchronizácie s active directory...*
Nastavenie a zmeny v organizačnej štruktúre v rámci registratúry majú vplyv na schvaľovacie konanie a kontrolu prístupu k záznamom. Preto nie je vhodné naviazať ich na automatickú synchronizáciu s Active Directory ani iným zdrojom organizačnej štruktúry, v ktorej môže zmeny robiť administrátor AD, a ktorá nedokáže garantovať spoľahlivosť. Preto náš systém využíva synchronizáciu s AD výlučne pri vytváraní nových používateľov a pri overovaní prihlasovacích údajov.
- *Integrácia na agendové systémy ÚZDS je požadovaná prostredníctvom integračnej platformy postavenej na systéme ORACLE.*
Z tejto požiadavky nám nie je jasné, či aj integračná platforma ORACLE je predmetom dodávky. Naš systém je integrovateľný na iné systémy v zmysle štandardov pre ITVS.
- *Je požadovaná možnosť exportu záznamov a spisov podľa voliteľných kritérií.*
Aktuálne systém exportuje len spisy a záznamy vo formáte SIP balíčka pre potreby

- úrad pre
- dohľad nad
- zdravotnou
- starostlivosťou

prenosu do archívu. Ďalšie exporty doplníme podľa konkrétnych požiadaviek obstarávateľa v rámci podpory systému.

- *Registratúrny systém musí byť dodaný s interným systémom na správu dokumentov...*
Náš systém využíva interné DMS, avšak toto je používateľom dostupné výlučne prostredníctvom registratúry, aby bola zabezpečená integrita a bezpečnosť záznamov.
- *Registratúrny systém má ukladať prostredníctvom integračného rozhrania všetky dokumenty aj do externého DMS...*

Túto požiadavku prosíme bližšie objasniť, nakoľko pri záznamoch mimo registratúry nedokážeme garantovať ich integritu a bezpečnosť, ale sme ochotní to realizovať ak na tom obstarávateľ trvá.

- *Požiadavky na hardware...*

Špecifikácia naznačuje, že ÚDZS preferuje implementáciu na dedikovanom hardware. Toto považujeme za neštandardné. Systém spravidla implementujeme na virtualizačnej platforme, aby mohla byť zabezpečená spoľahlivosť a dostupnosť systému. Rovnako tak centrálny systém zálohovania je spravidla v režii obstarávateľa. V zadaní je potrebné presne špecifikovať, či predmetom dodávky má byť aj virtualizačná a zálohovacia platforma. V prípade, že ju zabezpečí obstarávateľ, je potrebné v ponukách uviesť požiadavky na vCPU, RAM a kapacity diskov, pretože toto ovplyvní sekundárne náklady obstarávateľa.

- *Vypĺňanie ľubovoľných formulárov dostupných na ÚPVS...*

Táto požiadavka je nerealizovateľná. Na ÚPVS je niekoľko tisíc formulárov, vyplnenie ktorých je možné len v dedikovaných systémoch. Štandardne náš systém dovoľuje vyplňať formulár pre úradný list a rozhodnutie. V prípade potreby sme pripravení v rámci prevádzkovej podpory do systému zapracovať ďalšie konkrétne elektronické formuláre v zmysle štandardov pre ITVS.

- *Overovanie dostupnosti služieb ÚPVS*

NASES nedovoľuje časté overovanie dostupnosti služieb, preto je táto funkcionality dostupná len administrátorom systému pre potrebu detekcie problémov. Pri problémoch s nedostupnosťou služieb je e-mailom notifikovaný administrátor. V prípade nedostupnosti služby pri odosielaní záznamu alebo využívaní služieb CEP je notifikovaný priamo používateľ.

- *Napojenie na adresár ÚPVS...*

Náš systém využíva 3 zdroje adresátov (z posledných niekoľko tisíc záznamov, priebežne aktualizovaný zoznam schránok ÚPVS, online prístup do IAM ÚPVS). Ak má obstarávateľ vlastný online dostupný adresár, môžeme ho do systému integrovať.

- *Zhotoviteľ je povinný zabezpečiť monitoring SLA...*

Máme to chápať tak, že zhotoviteľ má okrem registratúrneho systému implementovať aj monitorovací systém, ktorý dá obstarávateľovi k dispozícii?

- *Aplikácia pre HelpDesk dostupná 24x7 pre službu s dostupnosťou 10x5...*

Máme to chápať tak, že zhotoviteľ má zároveň dodať aj systém pre HelpDesk s vyššou dostupnosťou, než má samotný hlavný systém? Zároveň je uvedené, že podporu L1 a L2 rieši obstarávateľ interne a až L3 je riešená smerom k zhotoviteľovi.

- úrad pre
- dohľad nad
- zdravotnou
- starostlivosťou

6. Mal by hospodársky subjekt záujem zúčastniť sa plánovaného verejného obstarávania na predmet zákazky: Elektronický informačný systém na správu registratúry?

Áno, v prípade, že zadanie bude jasné a nebude obsahovať pre nás diskriminačné podmienky.

7. Aké iné informácie nad rámec poskytnutých dokumentov potrebuje hospodársky subjekt vedieť a poznať pre riadne ocenenie predmetu zákazky?

Pre exaktný odhad ceny by bol esenciálny presný popis systémov a integračných rozhraní, na ktoré bude potrebné registratúrny systém integrovať. Uvedomujeme si ale, že tieto vzniknú až v úvodných fázach projektu v rámci detailne funkčnej špecifikácie a zároveň sa týkajú systémov, ktoré ÚDZS ešte nemá v produktívnej prevádzke. Vďaka tomu, že poznáme charakter činnosti ÚDZS, vieme si o budúcich požiadavkách urobiť hrubú predstavu.

8. Vedel by hospodársky subjekt plniť (poskytnúť) predmet zákazky sám, alebo by využil subdodávateľov?

Sám bez subdodávateľov

9. Považuje hospodársky subjekt lehotu dodania diela predmetu zákazky 3 mesiace od nadobudnutia účinnosti zmluvy za primeranú?

Nie. Vzhľadom na požadovaný rozsah a množstvo „projektových“ dokumentov odhadujeme, že len ich príprava a schvaľovanie bude trvať 3 mesiace. Pri integráciách na ÚPVS a tretie strany nie je možné garantovať ich spoluprácu a lehoty. Rovnako tak nie je možné odhadnúť náročnosť migrácie údajov z existujúceho systému. Ideálne by bolo dodávku riešenia etapizovať, ale to je potrebné zosúladiť s existujúcimi systémami a procesmi ÚDZS tak, aby používatelia mohli kontinuálne plniť svoje každodenné povinnosti.

10. S akými najčastejšími prekážkami/ťažkosťami ste sa doteraz pri realizácii totožného/porovnateľného predmetu plánovanej zákazky stretli a ako ste sa s nimi vysporiadali?

Hlavne z pohľadu harmonogramu sú problematické integrácie na ÚPVS a centrálny registre. Jednak z administratívnych dôvodov na strane ÚPVS, ktoré proste nie je možné ovplyvniť. Jednak z hľadiska technického prepojenia infraštruktúry cez Govnet, kde sme odkázaní na pracovníkov alebo iných dodávateľov obstarávateľa. Tieto veci sa vždy vyriešia, ale môžu negatívne ovplyvniť harmonogram.

Druhým zásadným problémom býva nepochopenie legislatívy a akýsi odpor k práci zo strany pracovníkov pri prechode na „elektronické“ záznamy a spisy. Zdá sa im, že práca s elektronickými záznamami je komplikovaná a nepraktická. Napríklad nechápu, prečo by nemohli dodatočne prepisovať záznam, ktorý bol autorizovaný KEPom a časovou pečiatkou – veď na papieri stačilo niečo dopísať alebo prepísať. Toto je riešiteľné opakovaným vysvetľovaním...

- úrad pre
- dohľad nad
- zdravotnou
- starostlivosťou

11. Priestor pre iné skutočnosti/poznámky/doplnenia/názory hospodárskeho subjektu:

Úspešné obstaranie systému na správu registratúry je dnes veľký problém. Hlavne pri spôsobe obstarávania definovaním požiadaviek a na základe najnižšej ceny sa obstarávateľ často stáva obeťou verejného obstarávania. Hospodárske subjekty v rámci súťaže častokrát deklarujú 100% plnenie kritérií a rozhoduje len cena. Až po uzavretí zmluvy obstarávateľ zistí, že niektoré požiadavky neboli správne pochopené alebo potrebné. Naopak život prináša nové požiadavky a víťazný subjekt za ich zapracovanie požaduje prehnane sumy alebo ich nedokáže implementovať.

Ani certifikácia systému nie je garanciou. V praxi sa stretávame s produktami, ktoré sú roky certifikované a pri tom ich používatelia nedokážu plniť základné legislatívne povinnosti – väčšina OVM dnes nie je schopná korektne správoplatniť elektronické rozhodnutie.

Na trhu je reálne použiteľných 15 produktov. Každý má svoje výhody a nevýhody, vrátane ceny a hlavne nákladov na prevádzku. Konkrétne produktu môže chýbať niektorá požadovaná funkcionálnosť, ktorá nie je pre koncového používateľa kľúčová, ale na druhej strane môže mať funkcionálnosť, ktorá mu uľahčí a zrýchli prácu. Vzhľadom na časté zmeny v legislatíve, štandardoch pre ITVS a samotnom ÚPVS zohráva veľkú úlohu schopnosť dodávateľa reagovať v reálnom čase a zapracovávať zmeny do produktu – tu je dôležitá aj jeho nezávislosť na subdodávateľoch a produktoch tretích strán.

Aktuálne sa vo verejnej správe presadzuje „hodnota za peniaze“. Z tohto pohľadu by sme odporúčali, aby si obstarávateľ reálne otestoval všetky produkty nasadené na testovacej prevádzke (aj s pripojením na ÚPVS). Z testovania by zostavil hodnotenie výhod/nevýhod a v nadväznosti na to vyhodnotil aj cenu riešenia. Môže sa stať, že vypustením niektorej okrajovej požiadavky ušetrí nemalé finančné prostriedky alebo získa produkt, ktorý má oveľa lepšie iné vlastnosti. Zároveň aj zistí ako rýchlo a efektívne je potencionálny dodávateľ schopný v praxi implementovať riešenie prispôbené pre obstarávateľa.

12. Verejný obstarávateľ požaduje informáciu, či poskytnuté podklady v návrhu opisu predmetu zákazky sú dostačujúce pre vytvorenie centralizovaného pracoviska podateľne s centralizovaným skenovaním doručených dokumentov a ich následnou elektronickou distribúciou určeným používateľom. Môže hospodársky subjekt poskytnúť informáciu k centralizovanému spracovaniu dokumentov, aké technické vybavenie je pre dané riešenie potrebné (tlačiarne QR kódov, OCR, skenery,...)

Skenovanie listinných záznamov do systému je možné realizovať 3 spôsobmi podľa množstva skenovaných dokumentov:

- **plne manuálne:** Pracovník v podateľni na klasickom plošnom skeneri naskenuje dokument stranu po strane do PDF, ktoré priloží ako prílohu k záznamu. Výhodou je nízka cena riešenia a zviazané dokumenty nie je potrebné rozopínať a znovu zopínať (čo archív považuje za poškodenie záznamu). Pri skenovaní veľkého množstva dokumentov je to však pomalé.
- **poloautomaticky lokálne:** Na rozopnuté dokumenty sa na prvú stranu nalepí čiarový kód (kódy sa tlačia vopred na samolepiace háčky). Dokumenty sa naskenujú prechodovým skenerom s podávačom, ktorý skeny ukladá na lokálny disk pracovníka podateľne – názvy súborov obsahujú čiarový kód. Pracovník podateľne pri evidovaní

- úrad pre
- dohľad nad
- zdravotnou
- starostlivosťou

záznamu označí prílohu na priloženie oskenovaním pomocou ručného skeneru čiarových kódov.

- **poloautomaticky sieťovo:** V prípade, že na podateľni pracuje viacero pracovníkov súčasne, je možné použiť sieťový skener, ktorý naskenované dokumenty ukladá na sieťový disk. Následne viacerí pracovníci paralelne evidujú záznamy, ku ktorým skeny zo sieťového disku pripájajú. Ostatné funguje ako vyššie.

Je potrebné si uvedomiť, že sken dokumentu nemá právnu hodnotu a má pre spracovateľa záznamu len informatívny charakter. Originálne dokumenty je potrebné chrániť a skladovať klasickým spôsobom. Nevýhodou je, že pri poloautomatickom skenovaní dochádza k poškodeniu originálnych dokumentov, čo archív pri kontrolách často vytýka. Aj vzhľadom na časovú réžiu a réžiu spojenú s čiarovými kódmi, má poloautomatické skenovanie význam len v prípade, že podateľňa prijíma veľké množstvo jednostranových dokumentov.

13. Môže hospodársky subjekt poskytnúť informácie, na akej technológii je postavený Elektronický informačný systém na správu registratúry hospodárskeho subjektu?

Náš systém je postavený na technológii Java a vlastnom vývoji jadra systému. Zvyčajne systém implementujeme na OS Linux a databáze MySQL, ktoré sa nám osvedčili ako najspoľahlivejšie. Vďaka otvorenej architektúre nie sme viazaný produktami tretích strán a sme schopní systém portovať aj na iné operačné a databázové systémy.

14. Môže hospodársky subjekt poskytnúť používateľskú príručku k vlastnému Elektronickému informačnému systému na správu registratúry? Ak áno, verejný obstarávateľ žiada o jej predloženie.

Príručka je dostupná na stiahnutie

https://www.crystalconsulting.sk/buxus/docs/dokumenty/eRegistratura_v1.14.pdf

15. Môže hospodársky subjekt poskytnúť informáciu, kedy plánuje realizovať certifikáciu riešenia pre Elektronický informačný systém na správu registratúry v zmysle Výnosu č. 203/2021 Z.z., nakoľko uvedená certifikácia bude predpokladom uzavretia zmluvy?

Žiadosť o recertifikáciu systému podľa novelizovaných predpisov plánujeme podať koncom januára 2022.

16. Ako je zabezpečená ochrana osobných údajov v aplikácii hospodárskeho subjektu?

Prístup do aplikácie je chránený menom a heslom, komunikácia je šifrovaná. Každý používateľ má úplný prístup len k spisom a záznamom, ktorých je spracovateľ.

17. Je riešenie hospodárskeho subjektu integrované na RFO a RPO?

Riešenie poskytuje integráciu na RPO, RFO a RA. Využitie RFO je ale sporné, nakoľko legislatíva a integračné dohody neumožňujú automatizované využívanie údajov o fyzických osobách pre všetkých používateľov. Je to striktne obmedzené len na určité procesy.

Verejný obstarávateľ zároveň upozorňuje, že v rámci PTK požaduje predviesť Elektronický informačný systém na správu registratúry v TEST prostredí alebo ako DEMO.