



1. Prevádzka

1.1. Paušálne služby

Service desk a hot-line služba poskytovaná prostredníctvom webového portálu Poskytovateľa alebo telefonicky, ktorá Objednávateľovi slúži na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS Objednávateľa, legislatívny update a služba odstraňovanie problému IS Objednávateľa pozostávajúca z nasledujúcich činností:

- Identifikácia problému – poskytnutie podpory Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovaného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS Objednávateľa.
- Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému pre podporu.

Paušálna mesačná cena obsahuje poskytovanie nasledovných aktivít:

- pohotovosť – service desk a hotline pre zber požiadaviek,
- garantované reakčné doby a doby na neutralizáciu problému SW komponentov nasadených do produkčnej prevádzky,
- dokumentovanie požiadaviek podľa tejto SLA a tvorba dokumentácie podľa zákona v editovateľnom tvare,
- odstraňovanie väd SW komponentov,
- správa číselníkov,
- kontrola a analýza chybových štatistík podporovaných SW komponentov,
- mesačné správy monitorovania infraštruktúry s návrhom opatrení,
- polročné správy o hodnotení poskytovania Servisných služieb,
- ročné plány profylaktickej údržby.
- manažment technických činností:
 - realizácia diagnostických opatrení na stanovenie príčiny problému,
 - manažment zmenových požiadaviek riešených v rámci predplatených hodín;
 - manažment testovania v testovacích prostrediach objednávateľa;
- release manažment softvérových balíčkov;
- profylaktická podpora a bezodkladné nasadzovanie aktualizácií zariadení s kritickou zraniteľnosťou podľa požiadaviek Objednávateľa,
- riešenie problémov, ktoré vznikli nesprávnym používaním SW komponentov zo strany Objednávateľa,
- zmeny nastavení a konfigurácie systémov,
- nasadzovanie nových patchov SW komponentov,
- realizácia opatrení vyplývajúcich z navrhovaných opatrení v rámci Mesačných správ monitorovania infraštruktúry.
- služby údržby:
 - patchovanie SW
 - upgrade firmware pre HW



GENERÁLNA PROKURATÚRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Štúrova 2, 812 85 Bratislava

Prípravné trhové konzultácie (Ďalej aj „PTK“) pre Služby údržby a Služby prevádzkovej podpory SLA

- riešenie malých požiadaviek na zmeny a doplnky IS Objednávateľa, pri ktorých sa jedná o úpravy IS Objednávateľa funkčného a prevádzkového charakteru, v celkovom rozsahu max. 10 ČD/mesiac.
- profylaktika

Úroveň servisnej podpory:

Čas sa vždy meria od najbližšej pracovnej hodiny od momentu, keď call centrum úspešne zaznamená hlásenie problému zo strany Objednávateľa, alebo od momentu, kedy je problém zaznamenaný do systému ESSP. V prípade potreby zásahu na pracoviskách mimo Slovenskej republiky sa nižšie uvedené doby neberú do úvahy.

Pracovné hodiny sú nepretržité (24x7x365).

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Kritický problém –Vada A	do 4 pracovných hodín	do 8 pracovných hodín
Závažný problém –Vada B	do 12 pracovných hodín	do 16 pracovných hodín
Nekritický problém–Vada C,D	do 24 pracovných hodín	do 32 pracovných hodín

1.2. Služby nad rámec paušálu (formou objednávok) v celkovom počte 7000 človekodní

- Služby rozvoja IS Objednávateľa (pomenovaný a nepomenovaný rozvoj)
 - Pomenovaný rozvoj:
 - eCodex;
 - Zmeny a úpravy IS PTCA v súlade s požiadavkami koncových používateľov;
 - Integrácia IS EOO na portály a služby súvisiace s implementáciou Nariadenia o Interoperabilite;
 - Implementácia snímania a rozpoznávania snímok tváre v IS EOO v súlade s Nariadením ECRIS-TCN;
 - Nepomenovaný rozvoj
- Zahŕňajú zapracovávanie požiadaviek Objednávateľa na implementáciu úprav a zmien IS Objednávateľa, vyplývajúcich z potrieb vecne príslušných útvarov za účelom:
 - zvyšovania automatizácie a elektronizácie,
 - úprav, zmien a doplnenia procesov,
 - integrácie a zjednocovania elektronickej komunikácie objednávateľa s orgánmi verejnej moci
 - integrácie a konsolidácie údajovej základe,
 - úprav komunikačných rozhraní a integrácie na zdroje dát (poskytovanie údajov spolupracujúcim systémom a preberanie údajov zo spolupracujúcich systémov),
 - spolupráce so systémami integrujúcimi sa v procese elektronickej komunikácie s inštitúciami štátnej a verejnej správy a pod.
- Služby údržby (napr. upgrade Windows Server, Linux na nové verzie,...)
- Legislatívne zmeny



1.3. Prevzatie a nasadenie modernizovaného IS EOO

Na základe zmluvy číslo Z401101DQR1 o poskytnutí nenávratného finančného príspevku medzi Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky a Generálnou prokuratúrou Slovenskej republiky aktuálne prebieha realizácia projektu Nahradenie IS EOO v súlade s novým zákonom o registri trestov (identifikátor v METAIS projekt_1734). Plánované nasadenie modernizovaného IS EOO do produkcie je 1.1.2026. Dodávateľ SLA je povinný poskytnúť súčinnosť dodávateľovi projektu Nahradenia IS EOO pri nasadzovaní riešenia do všetkých prostredí IS GPSR a taktiež postimplementačnú podporu v trvaní 3 mesiacov po nasadení do produkcie a finálnej akceptácii riešenia objednávateľom. Počas trvania postimplementačnej podpory dodávateľ SLA prevezme výstupy a dokumentáciu k projektu a bude mu poskytnuté celé dielo vrátane zdrojového kódu. Dodávateľ SLA po ukončení postimplementačnej podpory zo strany dodávateľa projektu Nahradenia IS EOO bude zabezpečovať podporu, úpravy a rozvoj IS EOO počas celej doby trvania SLA pre GP SR.



1.4. Licenčný a HW maintenance

1.4.1. HW maintenance

Serverová infraštruktúra** (Doba poskytovania podpory od 1.12.2025 do 30.11.2028)	Názov položky	Merná jednotka	Počet
	APC ATS	Ks	6
	Dell EMC PowerEdge R660	Ks	6
	Dell EMC PowerEdge R740	Ks	4
	Dell EMC PowerEdge R750	Ks	4
	Dell EMC PowerEdge R650	Ks	2
	Dell EMC R740	Ks	2
	Dell EMC Unity 450F	Ks	2
	Dell metronode	Ks	4
	Dell Powerstore 1000T	Ks	2
	EMC DS6510	Ks	4
	EMC VMAX10K	Ks	1
	EMC VNX5400	Ks	1
	IBM TS3310	Ks	1
	IBM x3550 M4	Ks	10
	IBM x3650 M4	Ks	2
	IBM x3650 M5	Ks	2
	Oracle SL150	Ks	1
	Oracle SPARC T5-2	Ks	3

** **Support infraštruktúry** vrátane poskytnutia bezplatnej výmeny náhradných dielov vrátane ich bezplatného zabezpečenia



GENERÁLNA PROKURATÚRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Štúrova 2, 812 85 Bratislava

Prípravné trhové konzultácie (Ďalej aj „PTK“) pre Služby údržby a Služby prevádzkovej podpory SLA

1.4.2. Licenčný maintenance

Licenčný maintenance (Doba poskytovania podpory od 1.12.2025 do 30.11.2028)	Názov položky	Produkt	Licenčný model	Merná jednotka	Počet
	SW pre elektronickú podateľňu	Ardaco elektronická podateľňa	Licencia	Ks	1
	SW pre vytvorenie a overovanie elektronického podpisu (Qsign)	Qsign	Používateľ	Ks	2000
	SW licencia pre ABBYY Fine Reader	ABBYY Fine Reader (Licencia pre WIN server, na prácu s PDF dokumentami)	zariadenie	Ks	1
	SW pre elektronické formuláre	DTLN eDesigner	súbor formulár, CPU	Ks	1
	Archív elektronických registratúrnych záznamov	MDURZ QSIGN	Zákazník	Ks	1
	SW pre virtualizačnú platformu	VM Ware	CPU, site, počet virtuálnych zariadení	Ks	1
	SW pre DMS	Fabasoft eGOV suite	konkurenčný používateľ	Ks	400
	SW pre správu registratúry	Mind Breeze	Používateľ	Ks	50
	SW pre databázový systém pre IS PTCA, IS EOO	SAP ASE (Licencie)	Server, užívateľ	Súbor	1

1.5. Opcia

Na predĺženie obdobia trvania zmluvy o 12 mesiacov, a to najviac dvakrát po sebe, maximálne teda o 24 mesiacov .