

Opis predmetu zákazky

Register trestov Generálnej prokuratúry SR (ďalej len „register trestov“) zabezpečuje správu a prevádzku informačného systému Evidencia odsúdených osôb (ďalej len „IS EOO“) v súlade so zákonom č. 192/2023 Z. z. o registri trestov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Prevádzka IS EOO je zabezpečovaná po technickej stránke v prostredí dvoch dátových centier na základe samostatnej Service level agreement. Okrem tejto infraštruktúry využíva register trestov aj vlastnú infraštruktúru obstarávanú samostatne a prevádzkovanú v priestoroch mimo dátových centier v budove na Kvetnej ulici č. 13 v Bratislave. Na týchto zariadeniach sú prevádzkované kritické služby z pohľadu dostupnosti elektronických služieb poskytovaných Ústredným portálom verejnej správy (UPVS), prostredníctvom integrácií a pre orgány činné v trestnom konaní. Ide o pracovné prostredie typu tenký klient (Dell WYSE), sieťovú infraštruktúru, hardvérové a softvérové komponenty pre virtuálne prostredie a interné dátové úložiská. Servisovaným prostredím sa rozumie prostredie pozostávajúce zo všetkých komponentov LAN infraštruktúry registra trestov tak, ako sú uvedené v Prílohe č. 5 a pre ktoré bude úspešný uchádzač poskytovať Servisné služby. Pokiaľ príde k výmene/nahradeniu niektorého z komponentov servisovaného prostredia bude upravený zoznam komponentov tak, aby zodpovedal skutočnému stavu. Túto zmenu vykonajú kontaktné osoby za verejného obstarávateľa a úspešného uchádzača v príslušnej prílohe ku zmluve bez nutnosti uzatvorenia dodatku k zmluve.

SW maintenance a HW maintenance komponentov servisovaného prostredia je zabezpečovaný treťou stranou na základe osobitnej zmluvy.

Servisné služby budú pozostávať z nasledovných súčastí:

1. Servisné služby poskytované verejnému obstarávateľovi v rámci pravidelného mesačného paušálu:

- service desk pre nahlasovanie požiadaviek od 8:00 do 18:00 v režime 10 hodín denne x7 dní v týždni;
- diagnostika problému, návrh riešenia, vytvorenie dočasného riešenia s využitím aktuálne dostupných zdrojov, prípadne zapožičaných komponentov a pravidelné patchovanie zariadení serverovne registra trestov;
- servisný zásah bude realizovaný on-site podľa dohodnutých reakčných časov;
- riešenie servisných požiadaviek, ktoré vzniknú verejnému obstarávateľovi v súvislosti s komponentmi Servisovaného prostredia definovanými v Prílohe č. 5 telefonicky, e-mailom, vzdialeným prístupom alebo on-site v režime popísanom v tabuľke SLA parametre; proaktívna podpora – pravidelná kontrola funkcionality servisovaných komponentov v časoch podľa dohody s verejným obstarávateľom;
- profylaktika - činnosti preventívnej a periodickej údržby (minimálne dva krát ročne);
- riešenie hardvérovej podpory a výmena náhradných dielov pre komponenty servisovaného prostredia. Podmienkou je platná záruka resp. platný Vendor Maintenance výrobcu;
- predplatený rozsah Servisných služieb 24 človekohodín mesačne.

2. Servisné, konzultačné, implementačné a ďalšie služby a dodávky nad rámec pravidelného mesačného paušálu v rozsahu maximálne 8 človekohodín mesačne:

- riešenie požiadaviek nad rámec rozsahu mesačného paušálu;
- vykonávanie konfiguračných zmien na servisovanom prostredí po vyčerpaní mesačného paušálu;
- riešenie hardvérovej podpory a výmena náhradných dielov pre komponenty servisovaného prostredia po vyčerpaní mesačného paušálu;
- riešenie Change requestov nad rámec rozsahu mesačného paušálu;
- riešenie pozáručného servisu zariadení, ktoré sú mimo záruku resp. nemajú platný Vendor Maintenance;

- konzultačné, implementačné a analytické služby týkajúce sa servisovaného prostredia podľa požiadavky verejného obstarávateľa;
- **predmetné servisné, konzultačné, implementačné a ďalšie služby a dodávky nad rámec pravidelného mesačného paušálu bude môcť verejný obstarávateľ objednávať podľa jeho potrieb za podmienky dodržania maximálneho rozsahu 8 človekohodín mesačne.**

Tabuľka: SLA parametre

Úroveň Servisu		Názov produktu		
Priorita		P1	P2	P3
Technická podpora	Pokrytie	10 hodín denne x 7 dní v týždni (8:00 – 18:00)		
	Doba odozvy	2 prac. hodiny	4 prac. hodiny	4 prac. hodiny
	Doba neutralizácie	ND	4 prac. dni	dohodou

ND (Next day) – nasledujúci deň podpory.

- P1** Priorita 1 – Servisovaný komponent nefunguje ako celok alebo je pre používateľov nedostupný a má za následok výpadok kritickej služby verejného obstarávateľa. Stav sa prejavuje voči všetkým používateľom.
- P2** Priorita 2 – Niektoré funkcie Servisovaného komponentu sú nefunkčné alebo nedostupné. Stav sa prejavuje voči všetkým používateľom. Stav je reprodukovateľný.
- P3** Priorita 3 – Zmeny konfigurácií komponentu (Service Request) alebo Servisovaný komponent vykazuje drobné chyby. Zistená nefunkčnosť komponentu sa prejavuje voči individuálnemu používateľovi. Stav je reprodukovateľný.

Prioritu určí verejný obstarávateľ pri nahlasovaní požiadavky na Service desk, pričom zohľadňuje definíciu priority a z toho vyplývajúci dopad najmä na funkčnosť IS EOO. V prípade nesprávneho určenia priority zo strany verejného obstarávateľa je Service Desk oprávnený po dohode s verejným obstarávateľom danú prioritu zmeniť. V takomto prípade pracovník ServiceDesku o tejto zmene informuje verejného obstarávateľa e-mailom.