

Správa

Obstarávateľ: Železnice Slovenskej republiky
Názov predmetu: Služby aplikačnej, metodickej a užívateľskej podpory, zabezpečenie legislatívnych a malých zmien SAP a systémov na platforme SAP, služby vývoja, rozvoja do prechodu na SAP S/4HANA a BW/4 HANA
Číslo spisu: 02/S/2025/NL

Informácie:

Dátum a čas doručenia: 20.03.2026 16:01:55
Od:
Komu: Železnice Slovenskej republiky
Typ: Iný dokument k zákazke
Predmet: Žiadosť o vysvetlenie

Správa:

Dobrý deň, prosíme o zodpovedanie nasledovných otázok:

1. Je možné v rámci ponuky pokryť expertné pozície Kľúčový expert 1: Projektový manažér a Kľúčový expert 2: Aplikačný architekt/SW analytik jednou a tou istou osobou?

ODPOVEĎ

Áno, je to možné, za predpokladu, že daná osoba spĺňa všetky požadované podmienky pre obe pozície.

V súlade s bodom 3.11 časti C - *podmienky účasti* Súťažných podkladov platí, že ak uchádzač

disponuje osobou, ktorá spĺňa minimálnu požadovanú úroveň štandardov stanovených pre viaceré pozície kľúčových expertov, môže túto osobu použiť najviac pre dve pozície (kľúčových expertov).

Uvedené je však možné len za predpokladu, že bude zároveň zabezpečené riadne, plynulé a kapacitne dostatočné plnenie všetkých činností vyplývajúcich z oboch pozícií.

2. V dokumente "Opis predmetu zákazky" je v bode 1 uvedené, že mesačný paušál musí zahŕňať aj help desk/hot line. Je nutné poskytnúť aj help desk aplikáciu na zadávanie incidentov alebo iba poskytovať služby help desk, pričom help desk pracovníci budú používať interný help desk systém ŽSR?

ODPOVEĎ

Požadujeme možnosť zadávania incidentov na helpdesk dodávateľa e-mailom , alebo telefonicky

3. V zmysle metodiky ITIL sa podpora poskytuje na viacerých úrovniach - L1, L2, L3. Prosím špecifikujte, aké služby očakávate na daných úrovniach a ktoré úrovne požadujete, aby poskytoval Dodávateľ.

ODPOVEĎ

Model poskytovania podpory je v prostredí ŽSR nastavený nasledovne:

L1(Service Desk)- zabezpečovaný ŽSR -

- Prevádzkovanie centrálnych serverov
- Správa a údržba HW centrálnych serverov
- Správa a údržba OS centrálnych serverov
- Správa a údržba DB centrálnych serverov
- Spolupráca pri prepojení na iné IS ŽSR
- Pridávanie, modifikovanie a rušenie účtov užívateľov na základe požiadavky od kľúčových užívateľov.
- Správa kmeňových dát obchodných partnerov
- Vytváranie a modifikácia oprávnení užívateľov(založenie, blokovanie, zrušenie, zmeny)
- Vytváranie, modifikovanie a rušenie výstupných zariadení, typov zariadení pre tlačiarne, formátov pretlač
- Aktualizácia rekonfigurácie aplikácie:
- Výmena kernelu, nahrávanie patchov a iných lokalizačných úprav.
- Prevádzkovanie a monitoring aplikácie:
- Zmena príslušných parametrov aplikácie - ladenie výkonnosti.
- Všeobecné nastavenie systému
- Riešenie problémov, v prípade výskytu chybových stavov alebo udalostí
- Správa transportného systému:
 - Vykonávanie transportov,

- Archivácia transportov a logov,
- Add-on inštalácia.
- Zabezpečenie pravidelných výmazov batchov, máp, spoolových zákaziek,
- Kópia užívateľov, nastavenie rfc spojení.
- Konzultačná činnosť pre externých a interných užívateľov.
- V rámci školení užívateľov v jednotlivých moduloch sa podieľať na všeobecnom zaškolení užívateľovo nových systémoch
- Nastavenie parametrov pre archivačný systém.
- Vytváranie nových inštalácií SAPGUI.

L2+L3 sú definované v zmluve s dodávateľom

L2(aplikačná podpora)-zabezpečovaná dodávateľom

- Incident kategórie 1, rozumie chyba znemožňujúca prevádzku celého systému SAP, niektorého modulu alebo iného systému závislého od systému SAP,
- Incident kategórie 2, rozumie chyba obmedzujúca prevádzku celého systému SAP, niektorého modulu alebo iného systému závislého od systému SAP, resp. chyba neobmedzujúca prevádzku, ale jedná sa o funkčné chyby systému SAP, teda riešenie nezodpovedá dodanej funkčnej špecifikácii,
- malá požiadavka, rozumie malá zmena v systéme ako je napríklad prestavenie číselníka, založenie účtu hlavnej knihy, nastavenie/úprava výkazov, hromadné zmeny v kmeňových dátach, úpravy jestvujúcich programov/aplikácií, migrácia položiek, zmena validácií v systéme SAP, ktorá nevyžaduje viac ako 40 človekohodín pre jej vyriešenie resp. splnenie

L3(expertná podpora a vývoj) - zabezpečovaná dodávateľom

4. Napíšte prosím, ako je zabezpečená podpora od výrobcu ERP SAP. Predpokladáme správne, že táto podpora je mimo rozsahu tohto tendra?

ODPOVEĎ

Podpora zo strany výrobcu ERP systému SAP je zabezpečená na základe licenčných zmlúv v rámci služby SAP Enterprise Support a nie je predmetom tohto verejného obstarávania.

5. Prosím uveďte nasledovné štatistiky za posledné 4 roky:
- aký bol počet tiketov na podporu v členení po moduloch?
 - aký bol počet tiketov na rozvoj v členení po moduloch?

ODPOVEĎ

Počet tiketov za podporu(vrátane malých požiadaviek do 40 čl. hod)

Počet incidentov	Rok					Počet incidentov spolu za modul
	2022	2023	2024	2025	2026 01-02	
PO	1	2	2			5
IM	2	1	3	5	1	12
XM	6	14		1		21
BC	16	6	2	2		26
CEŠaS	15	14	8	1		38

PS	14	7	13	13		47
ZTIS	15	7	17	7	4	50
BOBJ	17	17	18	17	3	72
DPaM	34	27	17	46	5	129
CEZ	124	99	117	87	17	444
OE HM	137	126	114	117	13	507
RE	311	276	245	325	78	1235
CO	258	318	345	316	40	1277
AM	388	360	324	385	69	1526
FI	387	394	413	413	83	1690
MM	573	468	446	430	50	1967
PM	516	549	576	463	99	2203
SD	550	489	440	658	103	2240
BW	506	576	576	523	98	2279
HR	592	569	549	516	107	2333
EM	988	1177	1208	1102	314	4789
Celkový počet incidentov	5450	5496	5433	5427	1084	22890

Počet tiketov za rozvoj

Rok 2022-2026

Rok	Modul	Počet
2022	BW,XM,ZTIS, 2x CEŠaS,HR,PO,DPaM	8
2023	3xXM,PM	4
2024	2xXM,MM,AM,FI, RE, 2xDPaM	8
2025	RE,DPaM	2
2026	DPaM,4xFI, DPaM, XM	7

Pozn. Modul XM znamená, že sa zmena dotkne všetkých modulov SAP

6. Je k všetkým programovým správam a nastaveniam, vrátane integrácií na iné systémy, vypracovaná podrobná a aktualizovaná dokumentácia? Ak áno, bude táto dokumentácia k dispozícii pre nového dodávateľa?

ODPOVEĎ

Nedisponujeme kompletnou dokumentáciou k všetkým zákaznickým aplikáciám a rozšíreniam systému SAP, a to z dôvodu, že pôvodný dodávateľ ju odmietol v plnom rozsahu odovzdať s odvolaním sa na autorské práva.

Poskytneme novému dodávateľovi všetku dokumentáciu, ktorú máme k dispozícii, vrátane existujúcich , návrhov riešení pri zmenách v SAP(alebo nových funkcionalít), metodických materiálov, DFŠ, používateľských príručiek, procesných popisov a dostupných technických podkladov prevádzkovej dokumentácie.

7. Napíšte nám prosím, ako je navrhované prevzatie podpory od súčasného poskytovateľa novým poskytovateľom. Aká je predstava o knowledge transfer na nového poskytovateľa? Akú

súčinnosť poskytnie aktuálny poskytovateľ a akú zákazník?

ODPOVEĎ

Proces prevzatia podpory s novým poskytovateľom je riešený najmä prostredníctvom súčinnosti aktuálneho poskytovateľa Tory Consulting. a. s. a Objednávateľa, pričom základný rámec je definovaný v zmluve, najmä v bode 9.19. Zmluvy o podpore prevádzky a vývoja informačného systému SAP č. W821/2025/5400/333. Predmetom odovzdania bude:

- popis nastavenia systému SAP podľa jednotlivých modulov,
- zoznam procesov a ich stav,
- užívateľské príručky a prevádzkovú dokumentáciu,
- dokumentáciu ku všetkým procesom v SAP k dátumu ukončenia zmluvy.

Súčinnosť ŽSR bude spočívať:

- koordinácia procesu odovzdania spočívajúca v spoločných pracovných stretnutiach, a workshopoch, konzultácií k jednotlivým modulom a procesom SAP s kľúčovými užívateľmi SAP
- sprístupnenie relevantných interných materiálov, smerníc, metodických pokynov a procesných informácií

8. V bode 7.29 Článok VII. Zmluva o podpore prevádzky a vývoja - Príloha č. 3, sú uvedené požiadavky na poskytovateľa súvisiace s prevzatím služby. Rozumieme správne, že tento bod popisuje spôsob prevzatia služieb od súčasného poskytovateľa, ktorý novým poskytovateľ predloží po podpise zmluvy (podrobný postup, časový harmonogram, požadovaná súčinnosť na súčasného poskytovateľa alebo zákazníka)?

ODPOVEĎ

áno

9. Prosíme o informáciu, či verejný obstarávateľ obmedzuje informácie požadované na podmienky účasti (týkajúce sa Časti IV: Podmienky účasti oddiel A až D jednotného európskeho dokumentu) na jednu otázku s odpoveďou áno alebo nie (α: Globálny údaj pre všetky podmienky účasti), t.j. či hospodárske subjekty spĺňajú všetky požadované podmienky účasti bez toho, aby bolo potrebné vyplniť iné oddiely Časti IV: Podmienky účasti jednotného európskeho dokumentu? Ďakujeme

ODPOVEĎ

Akceptujeme vyplnenie jednotného európskeho dokumentu, časti IV: Podmienky účasti, spôsobom, že uchádzač uvedie iba odpoveď v sekcii α: *Globálny údaj pre všetky podmienky účasti*, otázka „Splnenie všetkých podmienok účasti“ pričom sekcie A, B, C a D nie je potrebné vyplňať.