

Dodatok č. 4

**k verejnej realizačnej zmluve o dielo č. 8,
uzatvorenej podľa § 536 a nasl. Obchodného zákonníka**

Zmluvné strany:

Zhotoviteľ:

CSC Computer Sciences spol. s r. o.

Mostová 2

811 02 Bratislava

zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava
I, oddiel: Sro, vložka č.: 6562/B

Zastúpený:

Ing. Ivetou Kanderovou, konateľkou

Ing. Michalom Tariškom, konateľom

Kontaktná osoba:

Dr. Mária Szilárdová, programový manažér

Telefón:

+421 2 59216 111

Fax:

+421 2 59216 237

IČO:

31 367 569

IČD:

SK2020318223

DIČ:

2020318223

Bankové spojenie:

Tatra banka, a. s.

Číslo účtu:

2676020027/1100

(ďalej len "zhotoviteľ")

Objednávateľ:

Sociálna poisťovňa

Ul. 29. augusta 8 a 10

813 63 Bratislava 1

Štatutárny orgán:

Ing. Ľuboš Lopatka, PhD.

generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne

Kontaktná osoba:

Ing. Jaroslav Belluš, projektový koordinátor

Telefón:

+421 2 592 48 720

Fax:

+421 2 592 48 714

IČO:

30 807 484

DIČ:

2020592332

Bankové spojenie:

Štátna pokladnica

Číslo účtu:

7000164314/8180

e-mail:

faktury@socpoist.sk

(ďalej len "objednávateľ")

Zmluvné strany uzatvárajú v súlade s článkom 16. bodom 16.4 verejnej realizačnej zmluvy o dielo č. 8 uzatvorenej podľa § 536 a nasl. Obchodného zákonníka dňa 3. marca 2008 v znení jej dodatku 1 zo dňa 23. decembra 2008 a dodatku č. 2 zo dňa 30. apríla 2010 a dodatku č. 3 zo dňa 10. decembra 2010 na poskytovanie služieb nad rámec záručného servisu spojeného s používaním diela Komplexného informačného systému na podporu činnosti pobočiek Sociálnej poisťovne dodaného v rámci realizačných zmlúv o dielo č. 1 až č. 9 v znení dodatkov (ďalej len „realizačná zmluva“) tento

dodatok č. 4

ktorým sa mení a dopĺňa realizačná zmluva takto:

Čl. I

Predmet dodatku

1. V článku 7 v bode 7.1 realizačnej zmluvy sa ruší znenie písm. e) Harmonogram a fakturačné objemy plnenia predmetu zmluvy pre rok 2011 a ďalšie roky“ v plnom rozsahu a nahrádza sa nasledujúcim znením:

„e) Harmonogram a fakturačné objemy plnenia predmetu zmluvy v roku 2011
e.1) Služby technickej podpory pre prevádzkované licenčné SW vybavenie

Číslo dodávky	Platby za údržbu a podporu prevádzkovaného licenčného SW	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
1.2.1	Služby technickej podpory pre licenčné SW vybavenie			
a)	SW SYRIUS – údržba na rok 2011 vystavenie faktúry na obdobie do 31.03.2011 najskôr v deň podpisu dodatku vystavenie faktúry na ďalšie štvrťroky do 5. dňa kalendárneho mesiaca ďalšieho štvrťroka	štvrťročne	52 083,33	62 500,00
b)	SW SAP/R3 – údržba na pre rok 2011 vystavenie faktúry na obdobie do 31.03.2011 - najskôr v deň podpisu dodatku faktúra na ďalšie štvrťroky - do 5. dňa kalendárneho mesiaca ďalšieho štvrťroka	štvrťročne	65 318,25	78 381,90
c)	SW SAP Netweaver XI – údržba na pre rok 2011 vystavenie faktúry na obdobie do 31.03.2011 - najskôr v deň podpisu dodatku vystavenie faktúry na ďalšie štvrťroky - do 5. dňa kalendárneho mesiaca ďalšieho štvrťroka			
d)	SW COMPUWARE Vantage – údržba na rok 2011 vystavenie faktúry na rok 2011 - najskôr v deň podpisu dodatku	ročne	139 849,40	167 819,28

Číslo dodávky	Platby za údržbu a podporu prevádzkovaného licenčného SW	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
e)	SW Oracle – špecializované služby technickej podpory pre produkty a technológie na rok 2011 vystavenie faktúry na obdobie do 30.06.2011 - najskôr v deň podpisu dodatku vystavenie faktúry na druhý polrok 2011 - do 05.07.2011	polročne	206 938,00	248 325,60
f)	Systémová podpora OS RedHat Advanced Platform, Standard Linux na obdobie do 31.12.2014 vystavenie faktúry na obdobie do 31.12. 2013 - najskôr v deň podpisu dodatku	trojročne	3 441,00	4 129,20
	Spolu SW služby podľa bodov a) až f)		467 629,98	561 155,98

e.2) Služby technickej podpory pre prevádzkované aplikačné programové vybavenie

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
1.2.2	Služby technickej podpory pre aplikačné programové vybavenie			
a)	<p>Nemocenské poistenie a lekárska posudková činnosť (NP/LPČ)</p> <p>1. servisná úroveň – časť a) 1</p> <p>Zabezpečenie systémovej podpory prevádzkovaného APV a ORACLE (odstraňovanie väd, racionalizácia prevádzky, optimalizácia, ...) podľa prílohy č. 1ac</p> <p>1. servisná úroveň – časť a) 2</p> <p>Zabezpečenie príslušného rozvoja prevádzkovaného APV v zmysle zmien legislatívy a požiadaviek objednávateľa</p> <p>vystavenie faktúry za mesiac január 2011 - najskôr v deň podpisu dodatku</p> <p>vystavenie faktúry - mesačne k poslednému dňu príslušného mesiaca</p>	mesačne	23 933,17 za mesiac	28 719,80 za mesiac
a)	<p>Nemocenské poistenie a lekárska posudková činnosť</p> <p>2. servisná úroveň</p> <p>Zabezpečenie príslušného rozvoja prevádzkovaného APV v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe objednávky / dodatku k realizačnej zmluve nad rámec rozsahu ročného paušálneho rozvoja APV pre NP/LPČ</p>	podľa dohody	podľa dohody	

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
b)	<p>Finančné riadenie – špecifické aplikačné moduly a rozhrania vytvorené nad integračným prostredím SAP NW XI</p> <p>1. servisná úroveň – časť b) 1</p> <p>Systémová podpora prevádzky špecifických aplikačných modulov a rozhraní podľa prílohy č. 1ac</p> <p>1. servisná úroveň – časť b) 2</p> <p>Rozvoj špecifických aplikačných modulov a rozhraní v zmysle zmien legislatívy a požiadaviek objednávateľa</p> <p>vystavenie faktúry za mesiac január 2011 - najskôr v deň podpisu dodatku</p> <p>vystavenie faktúry - mesačne k poslednému dňu príslušného mesiaca</p>	mesačne	4 092,00 mesačne	4 910,40 mesačne
b)	<p>Finančné riadenie – špecifické aplikačné moduly a rozhrania vytvorené nad integračným prostredím SAP NW XI a DB Oracle</p> <p>2. servisná úroveň</p> <p>Rozvoj špecifických aplikačných modulov a rozhraní v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe objednávky / dodatku k realizačnej zmluve nad rámec rozsahu ročného paušálneho rozvoja špecifických modulov a rozhraní</p>	podľa dohody	podľa dohody	

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
b)	<p>Finančné riadenie – špecifické aplikačné moduly a rozhrania pre integráciu aplikačného modulu SAP HR pre oblasť personalistiky a jej prepojenie s centrálnym dochádzkovým systémom (CDS) a BC</p> <p>1. servisná úroveň – časť b) 3</p> <p>Systémová podpora prevádzky špecifických aplikačných modulov a rozhraní pre integráciu SAP HR (personalistika) s CDS a BC podľa prílohy č. 1ac</p> <p>1. servisná úroveň – časť b) 4</p> <p>Rozvoj špecifických aplikačných modulov a rozhraní v zmysle zmien legislatívy a požiadaviek objednávateľa</p> <p>vystavenie faktúry za mesiac január 2011 - najskôr v deň podpisu dodatku</p> <p>vystavenie faktúry - mesačne k poslednému dňu príslušného mesiaca</p>	mesačne	3 800,00 za mesiac	4 560,00 za mesiac
b)	<p>Finančné riadenie – špecifické aplikačné moduly a rozhrania pre integráciu aplikačného modulu SAP HR pre oblasť personalistiky a jej prepojenie s centrálnym dochádzkovým systémom (CDS) a BC</p> <p>2. servisná úroveň</p> <p>Rozvoj špecifických aplikačných modulov a rozhraní v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe objednávky / dodatku k realizačnej zmluve nad rámec rozsahu ročného paušálneho rozvoja špecifických modulov a rozhraní</p>	podľa dohody	podľa dohody	

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
b)	<p>Finančné riadenie – špecifické aplikačné moduly a rozhrania pre integráciu SAP HR pre oblasť miezd, SAP FI, BC, PSM, CO, MM/MME, FI-AA</p> <p>1. servisná úroveň – časť b) 5</p> <p>Systémová podpora prevádzky špecifických aplikačných modulov SAP HR (oblasť miezd), SAP FI, BC, PSM, CO, MM/MME, FI-AA podľa prílohy č. 1ac</p> <p>1. servisná úroveň – časť b) 6</p> <p>Rozvoj špecifických aplikačných modulov SAP HR pre oblasť miezd, SAP FI, BC, PSM, CO, MM/MME, FI-AA v zmysle zmien legislatívy a požiadaviek objednávateľa</p> <p>vystavenie faktúry za mesiac január 2011 - najskôr v deň podpisu dodatku</p> <p>vystavenie faktúry - mesačne k poslednému dňu príslušného mesiaca</p>	mesačne	20 766,67 za mesiac	24 920,00 za mesiac
b)	<p>Finančné riadenie – špecifické aplikačné moduly a rozhrania pre integráciu SAP HR pre oblasť miezd a personalistiky a jej prepojením s CDS a BC, SAP FI, BC, PSM, CO, MM/MME, FI-AA</p> <p>2. servisná úroveň</p> <p>Rozvoj špecifických aplikačných modulov a rozhraní v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe objednávky / dodatku k realizačnej zmluve nad rámec rozsahu ročného paušálneho rozvoja špecifických modulov a rozhraní</p>	podľa dohody	podľa dohody	

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
c)	<p>Monitoring IKT systémov objednávateľa</p> <p>1. Servisná úroveň – časť c) Systémová podpora monitoringu prevádzky IT systémov podľa prílohy 1ac.</p> <p>vystavenie faktúry za mesiac január 2011 - najskôr v deň podpisu dodatku</p> <p>vystavenie faktúry - mesačne k poslednému dňu príslušného mesiaca</p>	mesačne	4 000,-	4 800,-
c)	<p>2. servisná úroveň</p> <p>Rozvoj špecifických monitorovacích činností prevádzky IKT systémov v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe objednávky / dodatku k realizačnej zmluve nad rámec rozsahu ročného paušálneho rozvoja špecifických modulov a rozhraní</p>	podľa dohody	podľa dohody	
	<p>Spolu služby technickej podpory v roku 2011 (do 31.3.2011)</p> <p>1. servisná úroveň</p>		169 775,50	203 730,60

Ceny vo všetkých položkách tejto tabuľky, ktoré definujú jednotkové ceny služieb 2. servisnej úrovne budú stanovené a fakturované na základy dohody zmluvných strán podľa bodu 7.1 realizačnej zmluvy.

Zmluvná cena fakturovaná v roku 2011			
Popis služby	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20% DPH	Spôsob úhrady

Spolu údržba licencií podľa bodu e.1)	467 629,98	561 155,98	podľa bodu e.1)
Cena služieb spolu podľa bodu e.2) 1. servisná úroveň (do 31.3.2011)	169 775,50	203 730,60	v pravidelných mesačných platbách
Zmluvná cena fakturovaná v roku 2011 (do 31.3.2011)	637 405,48	764 886,58	

Ceny služieb technickej podpory pre prevádzkové licenčné softvérové vybavenie a pre prevádzkové aplikačné programové vybavenie na ďalšie obdobia zmluvné strany dohodnú formou písomného dodatku k tejto realizačnej zmluve. Akákoľvek úprava ceny musí byť dohodnutá tiež formou písomného dodatku.

2. V Článku 7 realizačnej zmluvy v bode 7.2 sa slová „do 35 (tridsiatich piatich) dní“ nahrádzajú slovami „do 30 (tridsiatich) dní“.
3. Článok 7 realizačnej zmluvy sa dopĺňa o nový bod 7.5 v nasledujúcom znení:

„7.5 Zhotoviteľ sa zaväzuje vyhotovenú faktúru v textovo čitateľnom súbore vo formáte PDF zaslať elektronicky na e-mailovú adresu objednávateľa, ktorá je uvedená v záhlaví tohto dodatku, a to bezodkladne po jeho vyhotovení. Zhotoviteľ vyhlasuje, že obsah faktúry poslanej poštou sa bude zhodovať s faktúrou poslanou v elektronickej podobe na e-mailovú adresu objednávateľa.“

4. Článok 16 v bode 16.3 realizačnej zmluvy sa mení a dopĺňa takto:

a) Rušia sa prílohy v plnom rozsahu:

- o 1ac Špecifikácia služieb pre rok 2011 a ďalšie roky
- o 4d Kalkulácia ceny a harmonogram predmetu plnenia pre rok 2011 a v ďalších rokoch

a nahrádzajú sa **novými** prílohami:

- o 1ac Špecifikácia služieb v roku 2011
- o 4d Kalkulácia ceny a harmonogram predmetu plnenia v roku 2011

Uvedené prílohy tvoria neoddeliteľnú súčasť realizačnej zmluvy.



ČI. II

Záverečné ustanovenia

1. Tento dodatok nadobúda platnosť dňom jeho podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky.
2. Tento dodatok podlieha povinnému zverejneniu podľa zákona č. 546/2010 Z. z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony. Zhotoviteľ berie na vedomie povinnosť objednávateľa zverejniť tento dodatok ako aj jednotlivé faktúry vyplývajúce z tohto dodatku a svojim podpisom dáva súhlas na zverejnenie tohto dodatku vrátane jeho príloh v plnom rozsahu.
3. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tohto dodatku a ostatnými ustanoveniami realizačnej zmluvy platia ustanovenia tohto dodatku.
4. Tento dodatok tvorí neoddeliteľnú súčasť realizačnej zmluvy a je vyhotovený v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana dostane po dva rovnopisy.

Bratislava 9.3. 2011

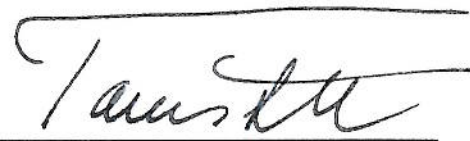
Bratislava _____ 2011



Sociálna poisťovňa

Meno: Ing. Ľuboš Lopatka, PhD.

Funkcia: generálny riaditeľ
Sociálnej poisťovne



CSC Computer Sciences spol. s r. o.

Meno: Ing. Michal Tariška

Funkcia: konateľ spoločnosti



CSC Computer Sciences, spol. s r. o.

Meno: Ing. Iveta Kanderová

Funkcia: konateľka spoločnosti

CSC



CSC Computer Sciences spol. s r. o.

DODATOK č. 4 k VEREJNEJ REALIZAČNEJ ZMLUVE O DIELO č. 8

Príloha č. 1ac

Špecifikácia služieb poskytovaných produktívnej
prevádzke v roku 2011

 **SOCIÁLNA POISŤOVŇA**

Handwritten signature

OBSAH

VŠEOBECNÁ ŠPECIFIKÁCIA	3
1 Predmet dodatku	4
1.2 Špecifikácia servisných služieb	4
1.2.1 Služby technickej podpory pre licenčné SW vybavenie	5
1.2.2 Služby technickej podpory pre aplikačné programové vybavenie prevádzkované v rámci nasledujúcich informačných systémov	12
2 Rozsah servisných služieb	24
2.1 APV SYRIUS	24
2.1.1 Spôsob výkonu servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa	24
2.2 SAP Application.....	26
2.2.1 Spôsob výkonu servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa	26
2.3 MONITORING	27
2.3.1 Spôsob výkonu servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa	27
2.3.2 Rozsah servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa	29
2.3.3 Súčinnosť objednávateľa/používateľa	29
2.4 Technológie	29
2.4.1 Rozsah servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa	29
2.4.2 Špecifikácia služieb 2. servisnej úrovne zhotoviteľa nad rámec definovaného rozsahu – služby na objednávku.....	29
2.5 Miesto výkonu servisných činností	31
2.5.1 Sociálna poisťovňa.....	31
2.5.2 Helpdesk zhotoviteľa.....	31
2.6 Organizačná schéma projektu.....	33

VŠEOBECNÁ ŠPECIFIKÁCIA

1. Predmetom prílohy č. 1ac tohto dodatku č. 4 k Verejnej realizačnej zmluve č. 8 sú služby prevádzkovej podpory objednávateľa spojené s používaním **APV SYRIUS** pre nemocenské poistenie a lekársku posudkovú činnosť, ako aj implementačné služby týkajúce sa zmeny a rozšírenia funkcionality uvedenej aplikácie.
2. Predmetom tejto prílohy dodatku sú aj služby prevádzkovej podpory modulov systému **SAP Application R/3** s funkčnými blokmi SAP Enterprise - SAP-FI, SAP-HR, SAP-BC, SAP-CO, SAP-PSM, SAP-MM/MME a SAP-FI-AA, ako aj SAP Netweaver XI, ktoré sú v produktívnej prevádzke. Súčasťou sú aj služby paušálneho rozvoja týkajúce sa zmeny a rozšírenia funkcionality uvedených aplikačných modulov. Paušálny rozvoj – zmeny menšieho rozsahu definované v čl. 9 „Zmenové konanie“ Verejnej realizačnej zmluvy č. 8.
3. Predmetom prílohy č. 1ac tohto dodatku č. 4 k Verejnej realizačnej zmluve č. 8 sú služby prevádzkovej podpory objednávateľa spojené s používaním technologického prostredia **ORACLE** pre 2 konfigurácie kľúčových technológií a BEA Middleware - aplikačný server v režime 24x7, ako aj databázová administrácia v danom technologickom prostredí ORACLE vykonaná zamestnancom spoločnosti ORACLE počas pracovných dní v riadnej pracovnej dobe .
4. Predmetom tejto prílohy dodatku sú aj služby **podpory monitorovacích systémov** prevádzky IKT objednávateľa.
5. Zmluvné strany sa dohodli na dvojúrovňovej servisnej podpore, kde prvú úroveň zabezpečuje objednávateľ vlastnými riešiteľskými kapacitami. Na tejto úrovni podpory koncoví používatelia komunikujú výlučne s internými kľúčovými používateľmi prostredníctvom Centrálného dispečingu Sociálnej poisťovne (SP).
6. V prípade, ak Centrálny dispečing SP nie je schopný v spolupráci s určenými špecialistami (kľúčovými používateľmi) objednávateľa problém vyriešiť, postúpi ho na Helpdesk zhotoviteľa, resp. deleguje túto právomoc na kľúčového používateľa, ktorý problém vybaví a v kópii informuje CD. Za vyriešenie problémov na tejto úrovni podpory zodpovedá zhotoviteľ podľa ďalej uvedených podmienok.
7. **Prvá úroveň podpory zhotoviteľa** je definovaná v tejto prílohe 1ac tohto dodatku. Počet človekodní uvedený v konkrétnych servisných aktivitách zhotoviteľa sa vzťahuje len na daný kalendárny rok a v prípade ich nedočerpania nie je možný prenos do nasledujúceho kalendárneho roku.
8. Servisné služby APV SYRIUS a modulov SAP R3 sa dodávajú počas miestnej pracovnej doby v pracovných dňoch **v rozsahu 8x5**, s výnimkou miestnych štátnych sviatkov. Služby nie sú k dispozícii mimo pracovnej doby, s výnimkou prípadov, kedy táto príloha určí inak.
9. Služby prevádzkovej podpory uvedených informačných systémov vyplývajúce zo záručných podmienok sú definované príslušnými realizačnými zmluvami a nie sú predmetom tohto dodatku.

1 PREDMET DODATKU

1.2 Špecifikácia servisných služieb

1.2.1 Služby technickej podpory pre licenčné SW vybavenie

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v roku 2011	Špecifikácia
1.2.1 a)	SW SYRIUS –	Údržba v roku 2011 (do 31.03.2011)		Štandardný softvérový produkt APV SYRIUS bol dodaný vo verzii 1.200 Standard Edition SE podľa príslušných realizačných zmlúv.
1.2.1 b)	SW SAPI/R3 –	Údržba v roku 2011 (do 31.03.2011)		<p>Údržba SAP licencií vrátane licencií pre integračnú platformu Netweaver XI bude poskytovaná pre nasledujúce typy a počty licencií, zakúpených objednávatelom podľa príslušných realizačných zmlúv:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Professional user 375 • Limited Professional 50 • Developer user 2 • SAP NW XI 5GB/mes • Master records HR 6500
1.2.1 c)	SW SAP Netweaver XI – roky	Údržba v roku 2011 (do 31.03.2011)		- zahrnuté v údržbe licencií bodu č. 1.2.1, písm. b)
1.2.1 d)	SW COMPUWARE Vantage –	Údržba pre rok 2011		Údržba COMPUWARE licencií bude poskytovaná podľa príslušnej Verejnej realizačnej zmluvy č. 8, kde je uvedená aj podrobná špecifikácia:

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v roku 2011	Špecifikácia
1.2.1 e)	ORACLE špecializované služby technickej podpory pre produkty a technológie	Služby databázovej administrácie technologického prostredia ORACLE	25 ČD/do 30.06.2011	<p>Plánovaná databázová administrácia ORACLE a plánované asistenčné služby zhotoviteľa počas pracovných dní v čase riadnej pracovnej doby (8:00 – 17:00 h). Ak budú služby čerpané v mimopracovnom čase, je koeficient spotreby pracovných dní 125% a pre prácu cez víkend a sviatky 150%. To znamená, že adekvátne podľa čerpania služieb mimo pracovný čas a pracovné dni bude k dispozícii menej človekodni.</p>
		Podpora technologického prostredia ORACLE	Počet dodávok/aktivít pre rok 2011	<p>Úroveň služieb: <u>Business Critical Assistance 24x7</u></p> <p>Customer Orientation and Training Environment Configuration Guide Joint Contacts and Escalation Guide Oracle Software Performance Assessment Service Delivery Plan Service Delivery Plan Reviews Environment and Systems Orientation Patch Assessments (For Database Or E-Business Suite)</p> <p><u>BEA</u> Oracle Software Configuration Review for Middleware Production Event Support</p> <p>Poskytované služby v režime 24x7 zahŕňajú časovo nelimitovanú asistenciu Oracle tímu do vyriešenia problému.</p>
			1 1 1 6 1 4 1 6	
			1 1	

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v roku 2011	Špecifikácia
1.2.1 f)	RH EL Advanced Platform	Podpora technologického prostredia ORACLE Systémová podpora OS RedHat Advanced Platform, Standard Linux		Špecifikácia dodávky je detailne popísaná v nasledovnom bode <u>Definícia služieb podpory technologického prostredia ORACLE</u> 1 ks pre OS Linux vo verzii 5.3 i686 for Power PC

Definícia služieb podpory technologického prostredia ORACLE

OBJEDNANÉ SLUŽBY

- Objednávateľovi budú poskytnuté nasledovné služby uvedené v bode 1.2.1 e) a podrobne popísané v ďalšom. Objednávateľ súhlasí, že sa bude ako objednávateľ a koncový používateľ riadiť pri využívaní týchto služieb ustanoveniami Servisných podmienok Oracle uvedenými v prílohe č. 9a realizačnej zmluvy.
- Objednané služby a dodávky sú popísané v Definíciách spoločnosti Oracle pre služby s pevným rozsahom (*Oracle's Fixed Scope Services Definitions*; ďalej v textu len "definície"). Spoločnosť Oracle si vyhradzuje právo na zmenu týchto definícií, ale spoločnosť Oracle nebude podstatne znižovať úroveň poskytovaných služieb v priebehu obdobia, pre ktoré boli poplatky za služby uhradené. Aktuálna verzia definícií je prístupná na webových stránkach <http://www.oracle.com/contracts>.
- Všetky materiály v úložných priestoroch, všetky technické správy a všetky písomné materiály budú poskytnuté v anglickom jazyku. Poskytovanie správ a iných písomných materiálov v miestnom jazyku nie je súčasťou dodávky a môže byť dôvodom pre účtovanie príplatku.
- Na základe objednaných služieb v rozsahu 25ČD/6 mesiacov objednávateľ získa zodpovedajúci kredit (ďalej len „kredit“). Tento kredit môže byť využitý výhradne pre realizáciu objednaných služieb v stanovenom časovom období. Nevýčerpaný kredit objednaných služieb prepadne a zhotoviteľ nebude mať povinnosť pokračovať v poskytovaní týchto objednaných služieb ak nebudú v stanovenom období vyčerpané. Nevyužitá časť kreditu sa nebude vracat ani nebude prevedená na účet služieb v budúcnosti. Kredit by mal byť vyčerpaný pred ukončením platnosti objednaných služieb. Ak nebude dohodnuté inak, ďalšie služby sa budú poskytovať iba na báze „čas a materiál“.
- Doba platnosti tejto prílohy je dvanásť mesiacov od dátumu účinnosti zmluvy (ďalej len „doba platnosti“). Všetky služby nevyužité do konca doby platnosti prepadajú a spoločnosť Oracle nebude viazaná žiadosťou týkajúcou sa týchto služieb.

DODÁVKA SLUŽIEB

- Kontaktná osoba určená spoločnosťou Oracle (spoločnosť Oracle si vyhradzuje právo ustanoviť rovnakú kontaktnú osobu aj pre iných zákazníkov, pokiaľ nie je stanovené inak) zaistiť doleuvedené:
 - dodávku služieb podľa tejto prílohy, vrátane prípravy a údržby všetkých príslušných dokumentov a nástrojov, a
 - bude primárnym kontaktom. V prípade nedostupnosti kontaktnej osoby bude v záujme zaistenia pokračovania dodávky ustanovená pre Koncového používateľa náhradná a dočasná kontaktná osoba. Spoločnosť Oracle bez vopred získaného súhlasu Koncového používateľa neustanoví náhradnú kontaktnú osobu, ktorá neovláda miestny jazyk, ktorý používa koncový používateľ.
- Spoločnosť Oracle sa bude pridŕžať svojich aktuálne platných zásad o zachovaní obchodného tajomstva. Platné znenie týchto zásad je k dispozícii na <http://www.oracle.com/html/privacy.html>.
- Akékoľvek zmeny k popisu služieb alebo softvérovému prostrediu Oracle tak ako je uvedené v definíciách, môžu mať za následok zvýšenie poplatkov.
- Služby nadobudnuté na základe tejto prílohy môžu byť obnovené za poplatky, ktoré budú účinné v čase obnovy služieb, za predpokladu, že poskytnuté služby budú aj naďalej v ponuke. Akékoľvek obnova služieb uvedených vyššie môže mať za následok zvýšenie poplatkov ako dôsledok zvýšenia cien služieb, zmien v softvérovom prostredí Koncového používateľa, alebo akýchkoľvek zmien v poskytnutých službách na základe zmenového konania.

PROSTREDIE PRE SOFTWARE ORACLE

- Služby budú dodávané pre podporované programové licencie spoločnosti Oracle, prevádzkované v nižšie popísanom softvérovom prostredí. Prostredie pre softvér Oracle znamená nižšie definovanú počítačovú architektúru, značku(-y) operačného systému, programy spoločnosti Oracle a hlavné verzie, produkčné inštancie a užívateľov.

VYSVETLIVKY K NASLEDUJÚCEJ TABULKE:

1. Konfigurácia znamená kombináciu hardvérovej architektúry, druhu operačného systému a hlavnej verzie softvéru Oracle (napr.: Oracle Database 9i, Oracle Applications 11i).
2. Produkčná kľúčová technologická inštancia („Production Core Technology Instances“) znamená sadu dátových súborov a systémové prostredie, ktoré k týmto dátam pristupuje. Inštancie podporované službou sú zdokumentované v konfiguračnom sprievodcovi prostredia

14874-3/2011-BA
(*Environment Configuration Guide*). Pokiaľ už boli rozpoznané, môže mať akákoľvek zmena ich názvu alebo počtu inštancií podporovaných v danom období za následok zmenu objednávkového dokumentu alebo príslušnej prílohy a dodatočné poplatky.

3. Inštancia produkčnej aplikácie (Production application instance) znamená sadu pamäťových štruktúr, aplikačný kód a sadu procesov operačného systému, ktoré spoločne pristupujú k produkčnej kľúčovej technologickej inštancii. Inštancie podporované službou sú zdokumentované v konfiguračnom sprievodcovi prostredia (*Environment Configuration Guide*). Pokiaľ už boli rozpoznané, môže mať akákoľvek zmena ich názvu alebo počtu inštancií podporovaných v danom období za následok zmenu objednávkového dokumentu alebo príslušnej prílohy a dodatočné poplatky.
4. Produkčné prostredie BEA aplikačného servera znamená každú kombináciu hardvérovej architektúry, operačného systému, Java servera a každu verziu BEA Middleware produktov podporujúcich špecifickú biznis funkcionalitu.

ĎALŠIE PODMIENKY

- SEGMENTÁCIA - koncový používateľ vystaví potvrdenie, že tieto služby boli spoločnosťou Oracle ponúknuté samostatne a oddelene od akýchkoľvek programových licencií Oracle a má právo na plnenie podľa tohto dokumentu bez toho, aby ste mali súčasne právo na akékoľvek programové licencie Oracle, a že koncový používateľ má právo objednať si služby a akékoľvek programové licencie Oracle oddelene.
- PROCEDÚRA RIADENIA ZMIEN - akékoľvek požiadavky na zmenu služieb musia byť podané písomne; tieto zmeny zahŕňajú požiadavky na zmeny projektových plánov, rozsahu, špecifikácií, časového rozvrhu, návrhov, požiadaviek, dodávky služieb, softwarového prostredia a ďalších aspektov Vašej objednávky. Spoločnosť Oracle nie je povinná vykonať úlohy súvisiace so zmenami včas, v rozsahu, za náklady alebo podľa zmluvných záväzkov, pokiaľ sa objednávateľ/koncový používateľ a spoločnosť Oracle písomne nedohodnú na navrhovanej zmene a pokiaľ spoločnosť Oracle neobdrží písomný súhlas k týmto zmenám od koncového používateľa.

POVINNOSTI KONCOVÉHO POUŽÍVATEĽA

Koncový používateľ berie na vedomie, že schopnosť Oracle vykonať služby a s tým súvisiace odhady, závisí na jeho plnení nasledujúcich povinností. Spoločnosť Oracle nebude zodpovedná za žiadne nedostatky v poskytovaní služieb, ak tieto nedostatky budú spôsobené tým, že koncový používateľ nespĺní nasledujúce povinnosti.

- Udržovať riadne nakonfigurovanú platformu hardvéru/operačného systému na podporu služieb.
- Získať licencie na základe separátnej objednávky pre akékoľvek potrebné programy Oracle pred dátumom začatia poskytovania služieb.

- Vykonať platbu spoločnosti Oracle za službu Software Updates License & Support pre programy Oracle na základe samostatnej zmluvy počas vykonávania služieb. Ak Software Updates License & Support počas vykonávania služieb uplynie a nebude obnovený, táto príloha bude ukončená a akékoľvek nevyužitie služby prepadnú.
 - Zabezpečiť prístup k pracovným priestorom, zariadeniam, vybaveniu, asistenciu, kompletné a presné informácie a údaje od príslušného personálu a manažmentu, a vhodne konfigurované počítačové produkty.
 - Poskytnúť spoločnosti Oracle úplný prístup k príslušným funkčným, technickým a obchodným zdrojom so zodpovedajúcimi znalosťami a skúsenosťami na podporu poskytovania služieb.
 - Získať akékoľvek potrebné povolenia pre spoločnosť Oracle na výkon služieb objednaných na základe tejto prílohy.
 - Určiť kontaktné osoby na strane koncového používateľa a identifikovať meno, telefónne číslo, e-mailovú adresu a iné príslušné spôsoby kontaktovania pre každú kontaktnú osobu na strane koncového používateľa.
 - Zabezpečiť, že všetky softvérové prostredia Oracle zodpovedajú platným požiadavkám spoločnosti Oracle (Certification Matrice), ktoré sa v priebehu času mení. Aktuálne platné požiadavky (Certification Matrice) sú k dispozícii na stránkach: <http://www.oracle.com/technology/support/metalink/index.html>.
 - V zodpovedajúcom termíne od dodania nainštalovať príslušné opravy poskytnuté spoločnosťou Oracle.
 - Koncový používateľ zodpovedá za vlastníctvo potrebných platných licencií pre všetok softvér potrebný k poskytnutiu servisných služieb Oracle, a to pred zahájením poskytovania služieb a počas celej doby účinnosti tejto prílohy. Pokiaľ bude spoločnosť Oracle v priebehu poskytovania služieb požadovať prístup k produktom iných dodávateľov, ktoré sú súčasťou IS koncového používateľa, je tento zodpovedný za získanie všetkých takýchto produktov a príslušných licenčných práv, ktoré bude spoločnosť Oracle pre prístup k týmto produktom potrebovať. Spoločnosť Oracle nenesie zodpovednosť na dodávku alebo podporu softvéru tretej strany súvisiaceho s poskytovaním služieb v podľa týchto ustanovení.
 - Na žiadosť spoločnosti Oracle poskytnúť testovacie prostredie a v prípade potreby neupravený kód skúšobného prostredia pre aplikácie Oracle pre vyskúšanie opráv a odstránenie problémov. Po dokončení skúšok bude potrebné skúšobné prostredie obnoviť.
 - V prípade, že spoločnosť Oracle počas poskytovania služieb vyžaduje prístup k produktom tretej strany, ktoré sú súčasťou systému Koncového používateľa, Koncový používateľ je zodpovedný za získanie takýchto produktov a príslušných licenčných práv, ktoré umožnia spoločnosti Oracle prístup k daným produktom v jeho mene. Spoločnosť Oracle nie je zodpovedná za zabezpečenie alebo podporu softvéru tretích strán v súvislosti so zabezpečením služieb uvedených v tejto prílohe.
- Pokiaľ sa navýšia náklady spoločnosti Oracle na poskytnutie služieb z dôvodu, že koncový používateľ nesplnil vyššie uvedené povinnosti, koncový používateľ súhlasí s tým, že spoločnosť Oracle môže poskytovanie služieb prerušiť do doby, než bude tento nedostatok napravený.

Technologické prostredie Oracle	
Kategória produktu	<ul style="list-style-type: none"> • Core technology (kľúčová technológia) • BEA Middleware (BEA aplikačný server)
Počet konfigurácií	2
Hardvérová architektúra	
Druh operačného systému	
Programy kľúčových technológií Oracle (t.j. databázové a integračné produkty)	Program(y) Oracle (napr. Oracle Database EE) IAS, RAC
Počet inštancií produkčnej technológie	Úplná služba ² 3
Aplikačné programy Oracle (napr. Sales, Marketing, Financials, Human Resources, Order Fulfillment)	Program(y) Oracle (napr. Oracle Sales) N/A
Počet inštancií produkčných aplikácií ³	N/A
Oracle BEA Middleware Products (e.g., WebLogic Server, MessageQ, Complex Event Processing)	Oracle Program(s) (e.g., OracleWebLogic Server) 2
# of BEA Middleware Production Environments ⁴	4
	Číslo hlavnej verzie (napr. 9i) 10 alebo 11 Kritická záležitosť ⁵ 9 Číslo hlavnej verzie (napr. 11i) N/A
	Major Release Number (e.g.11i)

1.2.2 Služby technickej podpory pre aplikačné programové vybavenie prevádzkované v rámci nasledujúcich informačných systémov

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2011 (do 31.03.2011)	Špecifikácia
1.2.2 a) Nemocenské poistenie a lekárska posudková činnosť				
a) 1.1	APV SYRIUS	Pravidelná aktualizácia testovacej databázy EURO APV SYRIUS pre časť Nemocenské poistenie a Lekársku posudkovú činnosť	2 ČD/3 mesiace	Zhotoviteľ prevezme údržbu dát testovacích databáz s cieľom skvalitniť proces testovania APV SYRIUS pravidelnou štvrťročnou aktualizáciou testovacích dát. Zabezpečenie aktualizácie dát APV SYRIUS zo strany zhotoviteľa pre časť Nemocenské poistenie a Lekársku posudkovú činnosť pre testovacie prostredia sa vzťahuje na pravidelnú štvrťročnú aktualizáciu testovacej databázy EURO.
a) 1.2	INFRAŠTRUK- TÚRA	Dlhodobé monitorovanie výkonu serverov objednávateľa a podpora pri riešení prevádzkových problémov technológii IS objednávateľa a podpora v prostredí ORACLE	10,5 ČD/3 mesiace	Proces dlhodobého monitorovania výkonu serverov je predpokladom jednak stabilnej prevádzky serverov a jednak včasného odhalovania potenciálnych prevádzkových problémov. Predmetom týchto aktivít sú aktivity, majúce za cieľ, napomôcť zamestnancom objednávateľa riešiť neštandardné situácie, ktoré môžu vzniknúť pri prevádzke IS, zmeny konfigurácii serverov, pričom budú využívané zozbierané štatistiky zaťaženia serverov. Monitorovanie je vykonávané v pravidelných intervaloch mesačne, v súlade s projektovým plánom.
a) 1.3	APV SYRIUS	Štandardná prevádzková podpora aplikačného prostredia	6 ČD/3 mesiace	Štandardná prevádzková podpora pri výpadku prostredia na aplikačných serveroch APV SYRIUS, t.j. v stave keď APV

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2011 (do 31.03.2011)	Špecifikácia
	APV SYRIUS			<p>SYRIUS nie je možné prevádzkovať. Zhotoviteľ v rámci poskytovaných služieb zabezpečí poskytnutie nasledujúcich činností:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a diagnostika logov aplikačných servisov • Kontrola a prípadná úprava parametrov aplikačných servisov • Kontrola a prípadná úprava skriptov • Kontrola a prípadná úprava parametrov operačného systému • Kontrola a prípadná úprava ostatných podporných softvérov (middle ware) • Kontrola a prípadná úprava ostatných podporných softvérov (java, tomcat) • Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi podporu v prípade vzniku havarijných situácií v presne definovanom a vopred dohodnutom rozsahu a za presne definovaných podmienok s cieľom zabezpečiť v čo najkratšom čase opätovnú prevádzku APV SYRIUS. • Zhotoviteľ v rámci poskytovaných služieb zabezpečí poskytnutie nasledujúcich činností: • Obnova parametrov prostredia APV SYRIUS • Obnova dát a elektronického archívu dokumentov znehodnotených chybou v APV SYRIUS • Obnova je možná iba za predpokladu, že objednávateľ zabezpečil zálohu potrebných dát.
a) 1.4	APV SYRIUS	Prevádzková podpora užívateľov APV SYRIUS – Helpdesk	25 ČD/3 mesiace	<p>Telefonické informácie v súvislosti s používaním APV SYRIUS budú poskytnuté na telefónnom čísle 02 / 592 16 159. Telefonická podpora bude realizovaná prostredníctvom určeného zamestnanca za stranu objednávateľa. Znamená to, že určený</p>

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekódnoch v roku 2011 (do 31.03.2011)	Špecifikácia
a) 1.5	APV SYRIUS	Riešenie konfliktov a nekonzistentnosti prenosu dát rozhraním JS2	6 ČD/3 mesiace	<p>zamestnanec tzv. „kľúčový používateľ“ daného IS individuálne posúdi nevyhnutnosť využitia uvedenej služby (z dôvodu prehľadu o problémoch funkcionality APV SYRIUS a ich riešení zo strany zhotoviteľa).</p> <p>Ide o nasledovné oblasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funkcionalita APV SYRIUS na úrovni referentov ONP a OLPC a požadované vstupné formáty aplikácie • Funkcionalita APV SYRIUS na úrovni správcov pobočiek a generovanie výstupov aplikácie • Práca so štatistickými zostavami • Praxou odskúšané optimalizované postupy a typy pre rýchlu a pohotovú prácu <p>Priama telefonická podpora používateľov bude zhotoviteľom poskytovaná v pracovných dňoch v čase od 8:30 do 12:00 hod. a od 13:00 do 17:30 hod. okrem dní pracovného pokoja a sviatkov.</p>
a) 2	APV SYRIUS	Paušálny rozvoj APV SYRIUS	70 ČD/3 mesiace	<p>Analýza logov rozhrania JS2</p> <p>Riešenie chybových stavov JS2 vznikajúcich z dôvodu nekompatibility (nekompatibilita dátovej kontroly) JVP a SYRIUS</p> <p>Druhá fáza optimalizácie behu rozhrania JS2</p> <p>Analýza požiadavky objednávateľa, návrh riešenia a jeho zapracovanie do APV SYRIUS (úprava DB, kustomizácia APV SYRIUS, programovanie a nasadenie),</p> <p>Ostatné podporné činnosti vyžiadané objednávateľom vyžadujúce účasť odborného pracovníka zhotoviteľa (napr. školenie).</p>

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2011 (do 31.03.2011)	Špecifikácia
				Zmenové požiadavky vyplývajúce zo zmeny legislatívy.
b)	SAP ERP – popis štandardných služieb 1. servisnej úrovne - všeobecná časť pre popis poskytovaných servisných služieb	<ul style="list-style-type: none"> • Systémová podpora prevádzky špecifických aplikačných modulov SAP • Rozvoj špecifických aplikačných modulov SAP v zmysle zmien legislatívy a požiadaviek objednávateľa 	Podľa človekodní uvedených nižšie	<p>Na základe Verejnej realizačnej zmluvy o dielo č. 7, bodu 15.3., zhotoviteľ zabezpečí touto dodávkou objednávateľovi údržbu riešenia dodaného hore uvedenou zmluvou.</p> <p>Zhotoviteľ zabezpečí údržbu systémových prostriedí a podporu zamestnancom objednávateľa s cieľom odstrániť akékoľvek chyby, nedostatky a iné poruchy (ďalej ako „chyby“) konfigurácie SAP ERP, ktoré sa vyskytnú počas používania aplikácie a/alebo ktoré sa objavia v súvisiacej dokumentácii. Nemôže sa však zaručiť, že zhotoviteľove aktivity nespôsobia prerušenia prevádzky.</p> <p>Zhotoviteľ v rámci poskytovaných služieb odstráni chybu v prípade, ak aplikácia nevykonáva funkcie opísané v príručke, predkladá nesprávne výsledky, nekontrolovaným spôsobom preruší prevádzku alebo iným spôsobom nepracuje v súlade so stanovenými funkciami – teda bráni v používaní programu, alebo ho do značnej miery obmedzuje.</p> <p>Nedostatky v oblasti dokumentácie tiež predstavujú chyby, ktoré musí zhotoviteľ v rámci povinnej údržby odstrániť. Hoci tieto chyby neovplyvňujú prevádzku alebo používanie, nezodpovedajú dohodnutým usmerneniam, normám a štandardom.</p> <p>Odstraňovanie chýb zahŕňa lokalizáciu chyby a určenie príčiny výskytu chyby, diagnostiku chyby a odstránenie príslušnej chyby a v prípade, ak sa chyba nedá odstrániť ani po vykonaní servisného</p>

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2011 (do 31.03.2011)	Špecifikácia
				<p>zásahu, obnovenie prevádzky prostredníctvom obnovenia takejto chyby. Odstránenie chyby v aplikácii zahŕňa aj opravu príručky, ak tam táto bola zanesená. V rámci servisnej činnosti prvej úrovne sa odstránia aj ďalšie nedostatky, ktoré je možné odstrániť servisným zásahom. To neplatí v prípade, ak sa nedostatok dá odstrániť iba prostredníctvom preprogramovania základných častí príslušného modulu.</p> <p>Zhotoviteľ zabezpečí nasledujúce činnosti údržby v rozsahu licencie pre SAP ERP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zber požiadaviek od kľúčových užívateľov systému SAP • Analytické spracovanie požiadavky • Vyhodnotenie, kategorizácia požiadavky • Riešenie požiadavky • Spätne hlásenie užívateľovi (zadávateľovi požiadavky) <p>Služba údržby sa vzťahuje na tie verzie programu, ktoré sú platné v čase predloženia tejto ponuky.</p> <p>Vyhodnotenie a optimalizácia prostredia SAP R/3 (ECC 6.0)</p> <p>Zabezpečenie optimalizácie prostredia SAP ECC zo strany zhotoviteľa zahŕňa pravidelnú aktualizáciu testovacieho prostredia údajmi z produktívnej databázy.</p> <p>Údržba prostredia SAP R/3 (ECC 6.0)</p> <p>Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi štandardnú údržbu prostredia v presne definovanom rozsahu a za presne definovaných podmienok s cieľom odstrániť akékoľvek výpadky SAP ERP, ktoré sa vyskytnú počas trvania servisnej zmluvy.</p> <p>Zhotoviteľ v rámci poskytovaných služieb zabezpečí poskytovanie údržby:</p>

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2011 (do 31.03.2011)	Špecifikácia
------------------	-------	---------------	--	--------------

Aplikačného prostredia - výpadok prostredia na aplikačných serveroch, t.j. stav, keď SAP ERP nie je možné použiť

Databázového prostredia - výpadok prostredia na produkčných alebo testovacích databázových serveroch, t.j. stav, keď SAP ERP nie je možné použiť

Rozhraní - výpadok aplikačných a databázových rozhraní, t.j. stav, keď aplikačné a databázové rozhrania SAP ERP nie je možné použiť

Podpora prostredí SAP bude poskytnutá aj v prípadoch, ak zistená chyba nebola spôsobená SAP ERP.

Podpora pri havarijných situáciách

Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi podporu v prípade vzniku havarijných situácií v presne definovanom rozsahu a za presne definovaných podmienok s cieľom zabezpečiť opätovnú prevádzku SAP ERP.

Zhotoviteľ v rámci poskytovaných služieb zabezpečí poskytnutie nasledujúcich činností:

Obnova parametrov prostredia SAP ERP

Obnova dát znehodnotených chybou v SAP ERP

Obnova je možná iba za predpokladu, že objednávateľ zabezpečil zálohu potrebných dát.

Zabezpečenie príslušného rozvoja v zmysle zmien legislatívy a požiadaviek objednávateľa

Zodpovednosť zhotoviteľa za ďalší rozvoj dodaného aplikačného programového vybavenia SAP ERP pre moduly v rozsahu licencie pre toto aplikačné vybavenie zahŕňa prispôbenie aplikácie a jej príslušných modulov k zmeneným potrebám zákazníka.

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2011 (do 31.03.2011)	Špecifikácia
b) 1	SAP NW XI	Systémová podpora prevádzky špecifických aplikačných modulov a rozhraní	18 ČD/3 mesiace	<p>Služby definované v tomto návrhu sú predkladané s cieľom zabezpečenia dlhodobej stability a funkčnosti integračného prostredia a integračných scenárov.</p> <p>Naplnenie licenčných podmienok</p> <p>Prevádzka integračných scenárov. V rozsahu popísanom vyššie a scenárov, ktoré budú odovzdané do rutínnej prevádzky v priebehu trvania tejto zmluvy.</p> <p>Podpora iných krátkodobých zmien definovaných zákazníkom</p> <p>Údržba a správa komponentov integrácie predstavuje nasledovné 3 oblasti z pohľadu ako sú tieto obsluhované.</p> <p>Údržba integračného prostredia a scenárov integrácie</p> <p>Podpora produkcie integračného prostredia</p> <p>Podpora funkcionality definovanej, vytvorenej, akceptovanej a implementovanej do produkcie na základe udalosti, ktorá vyplýva zo štandardného priebehu spracovania. Objednávateľ na základe identifikovaného chybového stavu túto službu vyžiada.</p> <p>Predplatené služby</p> <p>Predstavuje optimalizácia a zmeny integračných scenárov na základe legislatívnych zmien a aktuálnych potrieb objednávateľa. Objednávateľ môže túto službu vyžiadať v prípade potreby.</p> <p>Správa integračnej platformy SAP NW XI</p> <p>Správa scenárov v dôsledku zmien nastavenia okolitého prostredia</p> <p>Správa existujúcich aj budúcich rozhraní medzi integračnou platformou SAP NW XI a okolitými systémami ako SAP FI, SAP</p>
b) 2	SAP NW XI	Rozvoj špecifických aplikačných modulov a rozhraní v zmysle zmien legislatívy a požiadaviek objednávateľa		

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekódňoch v roku 2011 (do 31.03.2011)	Špecifikácia
b) 3	SAP HR/CDS	Systémová podpora prevádzky SAP HR/CDS (časový manažment, spracovanie dochádzky)	12 ČD/3 mesiace	<p>HR, APV SYRIUS, ECB, UPSVaR ap.</p> <p>Správa predkontakčných číselníkov na SAP FI, ktoré sú používané v procese účtovania integračnou platformou SAP NW XI.</p> <p>Správa reportu v SAP FI „Záznam o účtovnom doklade“.</p> <p>Odborná podpora postupov (plánovanie, kontrola a monitorovanie)</p> <p>Korekcie problémov komunikácie</p> <p>Korekcie ostatných technických problémov</p>
b) 4	SAP HR/CDS	Rozvoj špecifických aplikačných modulov a rozhraní v zmysle zmien legislatívy a požiadaviek objednávateľa		<p>Servisná činnosť sa vzťahuje na modul SAP HR s podmodulmi Spracovanie dochádzky a časový manažment v havarijných situáciách a obsahuje:</p> <p>Údržbu prostredia</p> <p>Nastavovanie pravidiel plánu pracovnej doby, definovanie plánov pracovnej doby</p> <p>Nastavovanie vyhodnotenia plánov pracovnej doby</p> <p>Generovanie kalendárov s platnosťou do konca roku 2012</p> <p>Podporu pri havarijných situáciách</p> <p>Zabezpečenie príslušného rozvoja v zmysle zmien legislatívy a požiadaviek objednávateľa</p>
b) 5.1	INFRAŠTRUK- TÚRA SAP BC/SAP NW XI	Údržba SAP Base prostredia a integračnej platformy (SXC, SXP) a	1 ČD/3 mesiace	<p>Implementácia opravných balíčkov SAP (patch), ktoré sú distribuované s nasledujúcimi cieľmi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bezpečnostné opravy • Upgrade komponentov (minoritné zmeny, napríklad upgrade

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekódňoch v roku 2011 (do 31.03.2011)	Špecifikácia
				<p>JAVA komponentu)</p> <ul style="list-style-type: none"> Upgrade modulov a systémov SAP vrátane NW XI (zmeny verzii alebo upgrade väčšieho rozsahu) <p>Dodávka predstavuje vykonania uvedených aktivít a záznam zistení, opatrení a návrhov</p> <p>Vykonanie údržby je zaznamenané na pracovnom liste s uvedením dátumu, času zásahu.</p>
b) 5.2	SAP FI, HR, PSM, CO, FI-AA, BC	Systémová podpora prevádzky SAP FI, SAP HR (mzdy, personalistika, organizačný manažment), PSM, CO, FI-AA, BC	50 ČD/3 mesiace	<p>Servisná činnosť pre podporu SAP R/3 (ECC 6.0) sa vzťahuje na zabezpečenie údržby, štandardnej podpory a podpory dodaného aplikačného programového vybavenia SAP (ďalej len SAP ERP) v havarijných situáciách, zo strany zhotoviteľa pre nasledujúce moduly v rozsahu licencie pre SAP ERP:</p> <p>HR – Personalistika a mzdy FI – Finančné účtovníctvo PSM – Rozpočet CO – Kontroling FI – AA – Účtovníctvo investičného majetku BC - Pravidelná údržba prostredí SAP modulov</p>
b) 6	SAP FI, HR, PSM, CO, FI-AA, BC	Rozvoj špecifických aplikačných modulov a rozhraní v zmysle zmien legislatívy a požiadaviek objednávateľa		

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodoňoch v roku 2011 (do 31.03.2011)	Špecifikácia
b) 6.1	SAP MM, MME	Systémová podpora prevádzky SAP MM, MME Rozvoj špecifických aplikačných modulov a rozhraní v zmysle zmien legislatívy a požiadaviek objednávateľa	17 ČD/3 mesiace	Servisná činnosť sa vzťahuje na modul SAP MM a SAP MME a obsahuje: Údržbu prostredia Súvisiacu aktualizáciu používateľských príručiek Súvisiace školenia k zmenám systému Podporu pri havarijných situáciách Zabezpečenie príslušného rozvoja v zmysle zmien legislatívy a požiadaviek objednávateľa
b) 7	SAP FI – predkontácie	Údržba predkontačných číselníkov a práce súvisiace s prenosom predkontácií cez integračnú platformu	2 ČD/3 mesiace	Údržba a zmeny v predkontačných číselníkoch podľa požiadaviek zákazníka Dohľadovanie predbežných dokladov Dohľadovanie sumarizačných rozdielov (neprenesené sumy, zaokrúhľovacie rozdiely, nesprávne dátumy účtovania ap.) Zmeny v dátumoch účtovania a dokladu Celková systémová podpora prenosu predkontácií do HÚK, ktorá sa týka prác na strane SAP FI aj SAP XI
1.2.2 c) Monitoring prevádzky IKT – systémová podpora				
c)	Monitoring prevádzky IKT	Systémová a technická podpora	15 ČD/3 mesiace	Údržba transakčného monitoringu (ClientVantage) - údržba a úprava aktívneho monitoringu pre jednotlivé monitorované systémy (ePortal, JVP, Syrius, PvNaGP, SAP) - údržba a úprava pasívneho monitoringu pre jednotlivé monitorované systémy (ePortal, JVP, Syrius, PvNaGP, SAP)

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodoňoch v roku 2011 (do 31.03.2011)	Špecifikácia
				<ul style="list-style-type: none"> - rozširovanie transakčného monitoringu (nové transakcie, nové skripty, noví agenti) <p>Údržba serverového monitoringu (ServerVantage)</p> <ul style="list-style-type: none"> - údržba databázy (kontrola odmazávania starých údajov, zálohovanie) - údržba taskov monitorovaných metrik jednotlivých serverov - údržba a úprava custom counters (metriky na mieru) - rozširovanie serverového monitoringu (nové custom metriky, nové servery, inštalácie agentov, konfigurovanie taskov) <p>Údržba sieťového monitoringu (NetworkVantage) - kontrola</p> <ul style="list-style-type: none"> - údržba databáz pre jednotlivé próby (kontrola odmazávania starých údajov, zálohovanie) - rozširovanie a úprava sieťového monitoringu (zahnutie ďalších aktívnych prvkov) <p>Údržba biznis manažérskeho monitoringu (VSM)</p> <ul style="list-style-type: none"> - údržba dashboardov, notifikácií - rozširovanie a úprava dashboardov, notifikácií <p>Údržba IT manažérskeho monitoringu (VSM)</p> <ul style="list-style-type: none"> - údržba a úprava IT dashboardov - údržba a úprava skriptov pre zber údajov (snmp metriky serverov, z wan routov, aktívne a pasívne transakcie) - údržba VSM databázy <p>Údržba IT prevádzkového monitoringu (VantageView)</p>



Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2011 (do 31.03.2011)	Špecifikácia
				- údržba a úprava grafických a tabuľkových pohľadov

2 ROZSAH SERVISNÝCH SLUŽIEB

2.1 APV SYRIUS

2.1.1 Spôsob výkonu servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa

Nasledujúce pravidlá sa vzťahujú na službu servisnej podpory iba v prípade, ak sa APV SYRIUS prevádzkuje na hardvérovej platforme vrátane operačného systému a príslušného základného softvéru, definovanom v licenčných podmienkach.

- Servisný zásah je akýkoľvek výkon služby pri riešení nahlásenej udalosti.
- Príjem hlásení požiadaviek vyžadujúcich servisný zásah sa riadi interným dokumentom objednávateľa „Postup hlásenia problémov v aplikácii Syrius“.
- Klasifikácia váhy hlásení bude prebiehať prostredníctvom určenej osoby (projektový koordinátor prípadne poverený zodpovedný produktový špecialista/kľúčový používateľ).
- Za priebežné sledovanie a mesačné vyhodnocovanie stavu riešenia servisných hlásení a servisných zásahov zodpovedá projektový manažér zhotoviteľa.
- **Reakčná doba** je časový úsek od okamihu, kedy objednávateľ zašle (zhotoviteľ zaznamená) hlásenie využitím príslušného informačného riadiaceho nástroja (a postúpi ho odbornému zamestnancovi) zhotoviteľovi do okamihu, kedy (tento) zamestnanec zhotoviteľa osloví zamestnanca na strane objednávateľa, ktorý udalosť nahlásil. Dĺžka trvania reakčnej doby je maximálne 24 hodín od doby doručenia mailového nahlásenia udalosti zhotoviteľovi.
- Reakčná doba v prípade kritického stavu systému v období príprav výplat nemocenských dávok do 10. kalendárneho dňa bežného mesiaca v pracovných dňoch, je 12 hodín.
- Zhotoviteľ v rámci reakčnej doby vykoná analýzu udalosti, pripraví výkon servisného zásahu, oznámi odhad potrebnej servisnej doby objednávateľovi.
- Reakčná doba sa vzťahuje na všetky typy hlásení (priorita A aj B)
- **Servisná doba** je časový úsek potrebný pre odstránenie zistenej udalosti, t. j. dĺžka servisného zásahu. Po ukončení servisného zásahu zhotoviteľ obratom nahlási na CD SP výsledok, ako aj presný čas odstránenia servisnej udalosti.
- V prípade výskytu udalosti rozsiahlejšieho charakteru je zhotoviteľ oprávnený požiadať objednávateľa o vzájomnú dohodu na predĺžení pôvodne stanovenej doby trvania servisného zásahu.

Klasifikácia hlásení a príslušných servisných dôb:

Priorita hlásení je stanovená Helpdeskom zhotoviteľa na základe závažnosti možných dôsledkov tejto vady na prevádzku daného IS objednávateľa.

- **Priorita A – Vady kategórie 3**
 - Je definovaná ako „kritické zlyhanie systému“, ktoré znemožňujú prácu so systémom.

- V prípade výpadku aplikačného prostredia alebo dávkových spracovaní je zhotoviteľ povinný odstrániť vzniknutú chybu do 12 hodín od uplynutia reakčnej doby.
- V prípade výpadku databázového prostredia alebo rozhraní je zhotoviteľ povinný odstrániť vzniknutú chybu do 24 hodín od uplynutia reakčnej doby.
- **Priorita B – Vady kategórie 2 a 1**
 - Je definovaná ako „čiastkové zlyhanie podpornej funkcie systému“, ktorá neohrozuje celkový chod aplikácie.
 - Zhotoviteľ je povinný odstrániť vzniknutú chybu do 3 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby.

Servisná pohotovosť:

- Servisná pohotovosť pri servisnej činnosti prvej úrovne bude zhotoviteľom poskytovaná v prvej dekáde (1. až 10. deň) mesiaca v pracovných dňoch v čase **od 7:30⁰⁰ do 18⁰⁰ hod.**
- Servisná pohotovosť pri servisnej činnosti prvej úrovne bude zhotoviteľom poskytovaná v ostatných dňoch (od 11. dňa) mesiaca v pracovných dňoch v čase **od 8⁰⁰ do 17⁰⁰ hod.**
- Povinnosťou objednávateľa je zabezpečenie prístupu servisných zamestnancov zhotoviteľa do prevádzkových priestorov objednávateľa aj mimo bežných pracovných hodín a dní.

Paušálny rozvoj aplikácie:

Zhotoviteľ bude realizovať ďalší vývoj, prípadne potrebnú parametrizáciu a kustomizáciu existujúceho riešenia APV SYRIUS nasledovne:

- Objednávateľ prostredníctvom projektového koordinátora, na základe internej objednávky zodpovedného produktového špecialistu pre tú-ktorú aplikáciu, v požiadavke uvedie presný popis úprav, ktoré je potrebné zhotoviteľom vykonať. Popis bude obsahovať minimálne nasledovné informácie:
 - **Účel a cieľ** (výsledok požadovaných nárokov na zmenu funkcionality APV SYRIUS).
 - **Pracovný proces** (lokalizácia činnosti, ktorá má byť upravená v rámci APV).
 - **Popis funkcie** (navrhovaná postupnosť činnosti pre dosiahnutie požadovaného cieľa).
- Zhotoviteľ zanalyzuje uskutočniteľnosť požiadaviek, pripraví rozsah prác, navrhne termíny uskutočnenia a oznámi ich objednávateľovi formou ponuky.
- Po predložení ponuky zhotoviteľom a jej akceptácii objednávateľom, objednávateľ zváži ponuku a následne vystaví objednávku, príp. potvrdenie, na základe ktorej bude požiadavka realizovaná.
- Realizácia objednávky bude riešená a objednávateľovi predstavená na testovacom systéme objednávateľa:

- o vo forme buildu spolu s popisom riešenia (Release Notes)
- o vo forme školenia
- o vo forme aktualizácie príručky k informačnému systému

Objednávateľ je povinný:

- Otestovať funkčnosť objednaného diela v skúšobnom prostredí objednávateľa.
- Po odsúhlasení funkčnosti uskutočniť prebratie diela.
- Po úspešnom prebratí diela podpíše akceptačný protokol.

2.2 SAP Application

2.2.1 Spôsob výkonu servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa

Nasledujúce pravidlá sa vzťahujú na službu servisnej podpory iba v prípade, ak sa SAP ERP prevádzkuje na hardvérovej platforme vrátane operačného systému a príslušného základného softvéru definovaného v licenčných podmienkach.

- Servisný zásah je akýkoľvek výkon služby pri riešení nahlásenej udalosti.
- Prijem hlásení požiadaviek vyžadujúcich servisný zásah sa riadi interným dokumentom objednávateľa „Postup hlásenia problémov v aplikácii SAP“.
- Klasifikácia váhy hlásení bude prebiehať prostredníctvom určenej osoby (projektový koordinátor, prípadne poverený zodpovedný produktový špecialista/kľúčový používateľ).
- Za priebežné sledovanie a mesačné vyhodnocovanie stavu riešenia servisných hlásení a servisných zásahov zodpovedá projektový manažér zhotoviteľa.
- **Reakčná doba** je časový úsek od okamihu, kedy objednávateľ zašle (zhotoviteľ zaznamená) hlásenie využitím príslušného informačného riadiaceho nástroja (a postúpi ho odbornému zamestnancovi) zhotoviteľovi do okamihu, kedy (tento) zamestnanec zhotoviteľa osloví zamestnanca na strane objednávateľa, ktorý udalosť nahlásil. Dĺžka trvania reakčnej doby je maximálne 24 hodín od doby doručenia mailového nahlásenia udalosti zhotoviteľovi.
- Reakčná doba v prípade kritického stavu systému v období do 10. kalendárneho dňa bežného mesiaca v pracovných dňoch, je 12 hodín.
- Reakčná doba sa vzťahuje na všetky typy hlásení (priorita A aj B).
- Zhotoviteľ v rámci reakčnej doby vykoná analýzu udalosti, pripraví výkon servisného zásahu, oznámi odhad potrebnej servisnej doby objednávateľovi.
- Servisná doba je časový úsek potrebný pre odstránenie zistenej udalosti, t. j. dĺžka servisného zásahu.
- V prípade výskytu udalosti rozsiahlejšieho charakteru je zhotoviteľ oprávnený požiadať objednávateľa o vzájomnú dohodu na predĺžení pôvodne stanovenej doby trvania servisného zásahu..

Klasifikácia hlásení a príslušných servisných dôb:

Priorita hlásení je stanovená Helpdeskom zhotoviteľa na základe závažnosti možných dôsledkov tejto vady na prevádzku daného IS objednávateľa.

- **Priorita A – Vady kategórie 3**
 - Je definovaná ako „kritické zlyhanie systému“, ktoré znemožňujú prácu so systémom.
 - V prípade výpadku aplikačného prostredia alebo dávkových spracovaní je zhotoviteľ povinný odstrániť vzniknutú chybu do 12 hodín od uplynutia reakčnej doby.
 - V prípade výpadku databázového prostredia alebo rozhraní je zhotoviteľ povinný odstrániť vzniknutú chybu do 24 hodín od uplynutia reakčnej doby.
- **Priorita B – Vady kategórie 2 a 1**
 - Je definovaná ako „čiastkové zlyhanie podpornej funkcie systému“, ktorá neohrozuje celkový chod aplikácie.
 - Zhotoviteľ je povinný odstrániť vzniknutú chybu do 3 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby.

Servisná pohotovosť:

- Servisná pohotovosť pri servisnej činnosti prvej úrovne bude zhotoviteľom poskytovaná v pracovných dňoch, v čase **od 8⁰⁰ do 17⁰⁰ hod.**
- Povinnosťou objednávateľa je zabezpečenie prístupu servisných zamestnancov zhotoviteľa do prevádzkových priestorov objednávateľa aj mimo bežných pracovných hodín a dní.

Paušálny rozvoj aplikácie:

Zhotoviteľ bude realizovať ďalší vývoj, prípadne potrebnú parametrizáciu a kustomizáciu existujúceho riešenia podľa čl. 9 Verejnej realizačnej zmluvy č.8 ako zmeny „menšieho rozsahu“.

2.3 MONITORING**2.3.1 Spôsob výkonu servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa**

Nasledujúce pravidlá sa vzťahujú na službu servisnej podpory iba v prípade, ak sa MONITORING prevádzkuje na hardvérovej platforme vrátane operačného systému a príslušného základného softvéru, definovanom v licenčných podmienkach.

- Servisný zásah je akýkoľvek výkon služby pri riešení nahlásenej udalosti.

- Klasifikácia váhy hlásení bude prebiehať prostredníctvom určenej osoby (projektový koordinátor prípadne poverený zodpovedný produktový špecialista používateľa).
- Za priebežné sledovanie a mesačné vyhodnocovanie stavu riešenia servisných hlásení a servisných zásahov zodpovedá projektový manažér zhotoviteľa.
- **Reakčná doba** je časový úsek od okamihu, kedy objednávateľ zašle (zhotoviteľ zaznamená) hlásenie využitím príslušného informačného riadiaceho nástroja (a postúpi ho odbornému zamestnancovi) zhotoviteľovi do okamihu, kedy (tento) zamestnanec zhotoviteľa osloví zamestnanca na strane objednávateľa, ktorý udalosť nahlásil. Dĺžka trvania reakčnej doby je maximálne 24 hodín od doby doručenia mailového nahlásenia udalosti zhotoviteľovi.
- Reakčná doba v prípade kritického stavu IKT systému je 12 hodín.
- Zhotoviteľ v rámci reakčnej doby vykoná analýzu udalosti, pripraví výkon servisného zásahu, oznámi odhad potrebnej servisnej doby objednávateľovi/poživateľovi.
- Reakčná doba sa vzťahuje na všetky typy hlásení (priorita A aj B)
- **Servisná doba** je časový úsek potrebný pre odstránenie zistenej udalosti, t. j. dĺžka servisného zásahu. Po ukončení servisného zásahu zhotoviteľ obratom nahlási na CD SP výsledok, ako aj presný čas odstránenia servisnej udalosti.
- V prípade výskytu udalosti rozsiahlejšieho charakteru je zhotoviteľ oprávnený požiadať objednávateľa/poživateľa o vzájomnú dohodu na predĺžení pôvodne stanovenej doby trvania servisného zásahu.

Klasifikácia hlásení a príslušných servisných dôb:

Priorita hlásení je stanovená Helpdeskom zhotoviteľa na základe závažnosti možných dôsledkov tejto vady na prevádzku daného IS používateľa.

- **Priorita A – Vady kategórie 3**
 - Je definovaná ako „kritické zlyhanie systému“, ktoré znemožňujú prácu so systémom.
 - V prípade výpadku aplikačného prostredia alebo dávkových spracovaní je zhotoviteľ povinný odstrániť vzniknutú chybu do 12 hodín od uplynutia reakčnej doby.
 - V prípade výpadku databázového prostredia alebo rozhraní je zhotoviteľ povinný odstrániť vzniknutú chybu do 24 hodín od uplynutia reakčnej doby.
- **Priorita B – Vady kategórie 2 a 1**
 - Je definovaná ako „čiastkové zlyhanie podpornej funkcie systému“, ktorá neohrozuje celkový chod aplikácie.
 - Zhotoviteľ je povinný odstrániť vzniknutú chybu do 3 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby.

Servisná pohotovosť:

- Servisná pohotovosť pre monitoring pri servisnej činnosti prvej úrovne bude zhotoviteľom poskytovaná v pracovných dňoch v čase **od 8⁰⁰ do 16⁰⁰ hod.**
- Povinnosťou objednávateľa je zabezpečenie prístupu servisných zamestnancov zhotoviteľa do prevádzkových priestorov objednávateľa/používateľa aj mimo bežných pracovných hodín a dní.

2.3.2 Rozsah servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa

Servisná činnosť pre technológie zahŕňa činnosti uvedené v bode 1.2.2, písm. c), na všetkých serveroch, na ktorých sú prevádzkovaný MONITORING. Servisná činnosť pre technológie pokrýva monitorovanie výkonu serverov používateľa na úrovni operačného systému serverov.

2.3.3 Súčinnosť objednávateľa/používateľa

- Požadovaná je súčinnosť s dohľadovým centrom používateľa (SP), ktoré interne zabezpečí ďalšiu potrebnú súčinnosť.
- Jedenkrát mesačne stretnutie s dohľadovým centrom používateľa za účelom riešenie otvorených problémov monitorovania.

2.4 Technológie**2.4.1 Rozsah servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa**

Servisná činnosť pre technológie zahŕňa činnosti uvedené v bode 1.2.1, písm. a) a 1.2.1, písm. b) prílohy č. 1b a 1c, na všetkých serveroch, na ktorých sú prevádzkované APV SYRIUS a jednotlivé moduly SAP (SAP (2 x produktívny aplikačný server SAP, 2 x produktívny SAP databázový server, 1 testovací a vývojový server SAP, 1 x produkčný server SAP XI, 1 x testovací server SAP XI, produktívny a testovací operačný, databázový a aplikačný software pre APV SYRIUS). Servisná činnosť pre technológie pokrýva monitorovanie výkonu vyššie uvedených serverov na úrovni operačného systému serverov podľa popisu v bode 1.2.2, písm. c).

2.4.2 Špecifikácia služieb 2. servisnej úrovne zhotoviteľa nad rámec definovaného rozsahu – služby na objednávku

Pre stanovenie rozsahu služieb na objednávku zhotoviteľ bude postupovať podľa vývojovej metodológie Catalyst™ v plnom rozsahu, okrem služieb týkajúcich sa SAP aplikácie, ktoré sa riadia metodológiou ASAP.

Špecifikácia postupu:

- **Analýza**

Zhotoviteľ bude v rámci analytickej fázy analyzovať postup spracovania údajov v súlade s procesnými, organizačnými a metodologickými postupmi.

Zhotoviteľ prezentuje výsledky skrátenej analýzy prostredníctvom návrhu. Návrh adresuje jednotlivú zmenu bez kontextu na iné oblasti. Návrh oproti štandardu analytického dokumentu nebude obsahovať podrobné informácie mimo rozsah zmeny.

Zhotoviteľ komunikuje s odbornými zamestnancami objednávateľa rôzne aspekty s cieľom vykonať skrátenú analýzu stavu a postupu spracovania údajov.

- Očakávaný stav
- Návrh riešenia

Táto analýza poskytne kvalifikované parametre, prostredníctvom ktorých bude možné zaistiť udržateľnosť postupu spracovania údajov a navrhnuť vybrané opatrenia, opätovného vyprojektovania, podpory produkcie a prevzatia do produkcie.

- **Prispôsobený návrh činností**

S cieľom zaistenia zmeny dodávateľ a objednávateľ pripraví organizačné a technické podmienky a naplánujú:

- Zdroje (napríklad hardvér, softvér, personál, programy)
- Organizačnú štruktúru (napríklad kontaktné osoby, kompetencie, úlohy)
- Prevádzkovú štruktúru (napríklad postupy zmeny, riadenie konfigurácie, postupy akceptácie)
- Opatrenia vyplývajúce z analytickej fázy (napríklad údržba, ďalší rozvoj, opätovné vyprojektovanie softvéru, podpora produkcie/prevzatie na účely produkcie).

Vyššie uvedené charakteristiky a činnosti sa vymedzia v prispôsobených akčných plánoch.

- **Testovacia prevádzka**

Zhotoviteľ zabezpečí implementáciu zmien do vývojového a testovacieho prostredia a následne po overení a akceptovaní vo vývojovom prostredí prenesie zmeny do produkčného prostredia.

- **Produktívna prevádzka**

Zhotoviteľ implementuje v priebehu produktívnej prevádzky opatrenia (údržba, ďalší rozvoj, opätovné vyprojektovanie softvéru, podpora produkcie a prevzatie s cieľom produkcie), ktoré sa určili v prispôsobenom akčnom pláne.

2.5 Miesto výkonu servisných činností

2.5.1 Sociálna poisťovňa

Miestom poskytovania servisných činností (aplikačných zmien nevyžadujúcich priamy zásah) je sídlo zhotoviteľa (CSC Computer Sciences spol. s r. o.), Mostová 2, 811 02 Bratislava.

Miestom výkonu servisných činností (aplikačných zmien a činností vyžadujúcich priamy zásah na testovacom a produkčnom prostredí) je Sociálna poisťovňa ústredie, ul. Nevädzová č. 8, Bratislava.

Miesto výkonu servisnej činnosti sa nevzťahuje na jednotlivé pobočky objednávateľa. V prípade potreby servisného zásahu na pobočke, bude tento vykonaný pomocou vzdialeného prístupu z ústredia objednávateľa.

2.5.2 Helpdesk zhotoviteľa

Užívateľská podpora - helpdesk – priama podpora používateľov:

- Podpora užívateľov bude zhotoviteľom poskytovaná v pracovných dňoch, v čase od 8⁰⁰ do 16⁰⁰ hod., okrem dní pracovného voľna, pracovného pokoja a sviatkov.

Miesto výkonu:

- pre APV SYRIUS, SAP NW XI integračnú platformu ako aj SAP Application pre moduly MM/MME, HR/CDS je sídlo zhotoviteľa (CSC Computer Sciences s. r. o.), Mostová 2, 811 02 Bratislava.
- pre SAP Application, moduly FI, CO, PSM, FI-AA, HR a BC je sídlo subdodávateľa zhotoviteľa (CORINEX GROUP, a. s.), Zelinárska 6, 821 05 Bratislava.
- Pre monitoring IKT, (IQUAP, a.s.) Karloveská 34, 841 04 Bratislava.

Adresy zhotoviteľa pre zasielania servisných hlásení CD SP:

- pre APV SYRIUS:
 - ba-syrius@csc.com
- pre SAP
 - helpdesksap_hrcds@csc.com
 - helpdesksap_mm@csc.com



14874-3/2011-BA

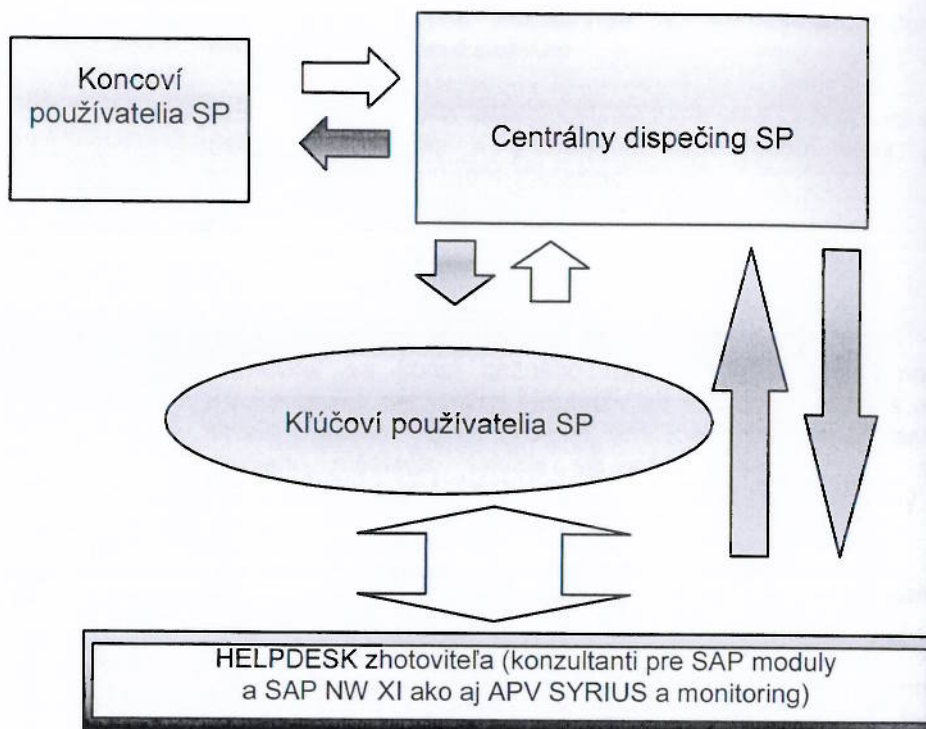
- helpdesksap_mme@csc.com
- helpdesksap_xi@csc.com

- helpdesksap_psm@corinex.sk
- helpdesksap_hr@corinex.sk
- helpdesksap_fi@corinex.sk
- helpdesksap_fiaa@corinex.sk
- helpdesksap_co@corinex.sk
- helpdesksap_bc@corinex.sk

- pre ORACLE
 - ba-dba@csc.com
- pre hlásenia incidentov monitoringu IKT
 - support@iquap.com
 - martin.czanic@iquap.com
- pre Centrálny dispečing objednávateľa
 - dispecing@socpoist.sk

2.6 Organizačná schéma projektu

Prevádzkovanie servisnej podpory



Postup:

- Požiadavka od užívateľa príde vo formulári „Prevádzkové problémy IS prostredníctvom e-mailu na Centrálny dispečing SP.
- Dispečing pošle túto požiadavku e-mailom vecne príslušnému kľúčovému používateľovi SP, ak sa nahlásený problém týka funkcionality SAP; alebo vecne príslušnému útvaru v odbore riadenia prevádzky a služieb IS, ak sa nahlásený problém týka infraštruktúry IS alebo správy používateľov
- Vecne príslušný kľúčový používateľ SP **zadefinuje kategóriu vady** a pošle riešenie požiadavky v tom istom formulári na Helpdesk zhotoviteľa a v kópii na informáciu naspäť na Centrálny dispečing.
- Zhotoviteľ problém vyrieši a doplní výsledok do formulára Prevádzkové problémy IS a zašle ho zadávateľovi (kľúčovému používateľovi), koncovému užívateľovi a Centrálnemu dispečingu.

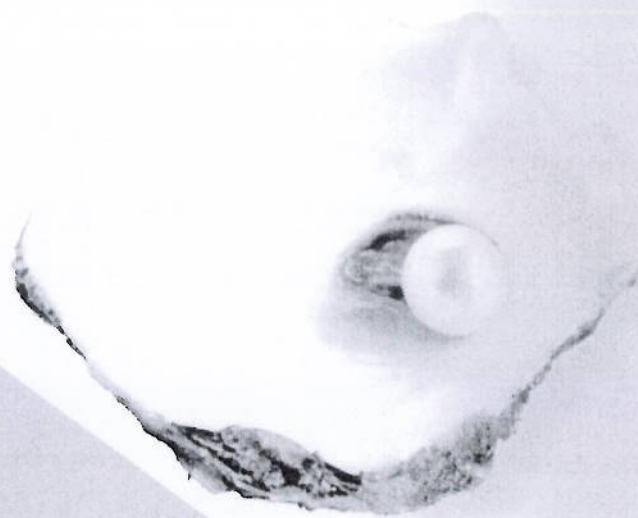
▪ **MONITORING:**

- Požiadavka na helpdesk zhotoviteľa príde vo formulári „Prevádzkové problémy IS“ prostredníctvom e-mailu z Centrálného dispečingu
- Kľúčoví používatelia monitoringu sú zamestnanci Centrálného dispečingu/dohľadové centrum
- Koncoví používatelia monitoringu sú zamestnanci oddelení v Odbore riadenia prevádzky a služieb IS, ktorí budú hlásiť problémy monitoringu na Centrálny dispečing.

▪ **Vykazovanie servisnej činnosti zhotoviteľom:**

- Zhotoviteľ na konci bežného mesiaca vyhotoví súhrnný výkaz o vykonaných servisných úkonoch. Vo výkaze uvedie iba ukončené servisné úkony. Pokiaľ riešenie servisného problému presahuje do ďalšieho mesiaca, vykáže sa v tomto mesiaci. Ku každému vykázanému servisnému úkonu vykáže spotrebovaný čas v človekohodínach.
- Zadávatel (kľúčový používateľ) odsúhlasí na konci kalendárneho mesiaca ukončené servisné výkony.
- V prípade, že rozsah servisných požiadaviek prekročí kumulovaný mesačný paušál, je možné čerpať človekohodiny z nasledujúceho mesiaca alebo v prípade, že rozsah servisných požiadaviek nebude v danom mesiaci vyčerpaný, prenáša sa do ďalšieho mesiaca v rámci jedného kalendárneho roka.
- Súhrnný výkaz o vykonaných servisných úkonoch odsúhlasuje zodpovedný projektový manažér objednávateľa najneskôr k 5. dňu nasledujúceho mesiaca na základe preberacieho protokolu.
- Objednávateľom podpísaný preberací protokol je podkladom k úhrade faktúry za vykonané služby za dané fakturačné obdobie. Zhotoviteľ je oprávnený doručiť faktúry za vykonané služby ihneď po podpísaní preberacieho protokolu.

CSC



CSC Computer Sciences spol. s r. o.

DODATOK Č. 4 K VEREJNEJ REALIZAČNEJ ZMLUVE O DIELO Č. 8

Príloha č. 4d Kalkulácia ceny a harmonogram predmetu plnenia v
roku 2011

**Kalkulácia ceny predmetu a harmonogram predmetu plnenia
v roku 2011**

e1) Služby technickej podpory pre prevádzkované licenčné SW vybavenie

Číslo dodávky	Platby za údržbu a podporu prevádzkovaného licenčného SW	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
1.2.1	Služby technickej podpory pre licenčné SW vybavenie			
a)	SW SYRIUS – údržba v roku 2011 vystavenie faktúry na obdobie do 31.03.2011 najneskôr v deň podpisu zmluvy vystavenie faktúry na ďalšie štvrtroky do 5. dňa kalendárneho mesiaca ďalšieho štvrtroka	štvrtročne	52 083,33	62 500,00
b)	SW SAP/R3 – údržba v roku 2011 vystavenie faktúry na obdobie do 31.03.2011 najneskôr v deň podpisu zmluvy vystavenie faktúry na ďalšie štvrtroky do 5. dňa kalendárneho mesiaca ďalšieho štvrtroka	štvrtročne	65 318,25	78 381,90
c)	SW SAP Netweaver XI – údržba pre rok 2011 pre obdobie do 31.03.2011			
d)	SW COMPUWARE Vantage – údržba pre rok 2011, vystavenie faktúry na rok 2011 najskôr v deň podpisu dodatku	ročne	139 849,40	167 819,28

Číslo dodávky	Platby za údržbu a podporu prevádzkovaného licenčného SW	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
e)	<p>SW Oracle - špecializované služby technickej podpory pre produkty a technológie pre rok 2011</p> <p>vystavenie faktúry na obdobie do 30.06.2011 najneskôr v deň podpisu dodatku</p> <p>vystavenie faktúry na druhý polrok 2011 – do 05.07.2011</p>	polročne	206 938,00	248 325,60
f)	<p>Systémová podpora OS RedHat Advanced Platform, Standard Linux pre obdobie do 31.12.2013</p> <p>vystavenie faktúry na obdobie do 31.12.2013 – najskôr v deň podpisu dodatku</p>	trojročne	3 441,00	4 129,20
	Spolu SW služby pre rok 2011 podľa bodov a) až f)		467 629,98	561 155,98

e.2) Služby technickej podpory pre prevádzkované aplikačné programové vybavenie

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
1.2.2	Služby technickej podpory pre aplikačné programové vybavenie			
a)	<p>Nemocenské poistenie a lekárska posudková činnosť (NP/LPČ)</p> <p><u>1. servisná úroveň – časť a) 1</u></p> <p>Zabezpečenie systémovej podpory prevádzkovaného APV a ORACLE (odstraňovanie väd, racionalizácia prevádzky, optimalizácia, ...) podľa prílohy č. 1ac</p> <p><u>1. servisná úroveň – časť a) 2</u></p> <p>Zabezpečenie príslušného rozvoja prevádzkovaného APV v zmysle zmien legislatívy a požiadaviek objednávateľa</p> <p>vystavenie faktúry za mesiac január 2011 - najskôr v deň podpisu dodatku</p> <p>vystavenie faktúry - mesačne k poslednému dňu mesiaca</p>	mesačne	23 933,17 za mesiac	28 719,80 za mesiac
a)	<p>Nemocenské poistenie a lekárska posudková činnosť</p> <p><u>2. servisná úroveň</u></p> <p>Zabezpečenie príslušného rozvoja prevádzkovaného APV v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe objednávky / dodatku k realizačnej zmluve nad rámec rozsahu ročného paušálneho rozvoja APV pre NP/LPČ</p>	podľa dohody	podľa dohody	

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
b)	<p>Finančné riadenie – špecifické aplikačné moduly a rozhrania vytvorené nad integračným prostredím SAP NW XI</p> <p>1. servisná úroveň – časť b) 1</p> <p>Systemová podpora prevádzky špecifických aplikačných modulov a rozhraní podľa prílohy č. 1ac</p> <p>1. servisná úroveň – časť b) 2</p> <p>Rozvoj špecifických aplikačných modulov a rozhraní v zmysle zmien legislatívy a požiadaviek objednávateľa</p> <p>vystavenie faktúry za mesiac január 2011 - najskôr v deň podpisu dodatku</p> <p>vystavenie faktúry - mesačne k poslednému dňu mesiaca</p>	mesačne	4 092,00 mesačne	4 910,40 mesačne
b)	<p>Finančné riadenie – špecifické aplikačné moduly a rozhrania vytvorené nad integračným prostredím SAP NW XI a DB Oracle</p> <p>2. servisná úroveň</p> <p>Rozvoj špecifických aplikačných modulov a rozhraní v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe objednávky / dodatku k realizačnej zmluve nad rámec rozsahu ročného paušálneho rozvoja špecifických modulov a rozhraní</p>	podľa dohody	podľa dohody	

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
b)	<p>Finančné riadenie – špecifické aplikačné moduly a rozhrania pre integráciu aplikačného modulu SAP HR pre oblasť personalistiky a jej prepojenie s centrálnym dochádzkovým systémom (CDS) a BC</p> <p>1. servisná úroveň – časť b) 3</p> <p>Systémová podpora prevádzky špecifických aplikačných modulov a rozhraní pre integráciu SAP HR (personalistika) s CDS a BC podľa prílohy č. 1ac</p> <p>1. servisná úroveň – časť b) 4</p> <p>Rozvoj špecifických aplikačných modulov a rozhraní v zmysle zmien legislatívy a požiadaviek objednávateľa</p> <p>vystavenie faktúry za mesiac január 2011 - najskôr v deň podpisu dodatku</p> <p>vystavenie faktúry - mesačne k poslednému dňu mesiaca</p>	mesačne	3 800,00 za mesiac	4 560,00 za mesiac
b)	<p>Finančné riadenie – špecifické aplikačné moduly a rozhrania pre integráciu aplikačného modulu SAP HR pre oblasť personalistiky a jej prepojenie s centrálnym dochádzkovým systémom (CDS) a BC</p> <p>2. servisná úroveň</p> <p>Rozvoj špecifických aplikačných modulov a rozhraní v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe objednávky / dodatku k realizačnej zmluve nad rámec rozsahu ročného paušálneho rozvoja špecifických modulov a rozhraní</p>	podľa dohody	podľa dohody	

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
b)	<p>Finančné riadenie – špecifické aplikačné moduly a rozhrania pre integráciu SAP HR pre oblasť miezd, SAP FI, BC, PSM, CO, MM/MME, FI-AA</p> <p>1. servisná úroveň – časť b) 5</p> <p>Systémová podpora prevádzky špecifických aplikačných modulov SAP HR (oblasť miezd), SAP FI, BC, PSM, CO, MM/MME, FI-AA podľa prílohy č. 1ac</p> <p>1. servisná úroveň – časť b) 6</p> <p>Rozvoj špecifických aplikačných modulov SAP HR pre oblasť miezd, SAP FI, BC, PSM, CO, MM/MME, FI-AA v zmysle zmien legislatívy a požiadaviek objednávateľa</p> <p>vystavenie faktúry za mesiac január 2011 - najskôr v deň podpisu dodatku</p> <p>vystavenie faktúry - mesačne k poslednému dňu mesiaca</p>	mesačne	20 766,67 za mesiac	24 920,00 za mesiac
b)	<p>Finančné riadenie – špecifické aplikačné moduly a rozhrania pre integráciu SAP HR pre oblasť miezd a personalistiky a jej prepojením s CDS a BC, SAP FI, BC, PSM, CO, MM/MME, FI-AA</p> <p>2. servisná úroveň</p> <p>Rozvoj špecifických aplikačných modulov a rozhraní v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe objednávky / dodatku k realizačnej zmluve nad rámec rozsahu ročného paušálneho rozvoja špecifických modulov a rozhraní</p>	podľa dohody	podľa dohody	

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
c)	Monitoring IKT systémov objednávateľa 1. Servisná úroveň – časť c) Systémová podpora monitoringu prevádzky IKT systémov podľa prílohy 1ac. vystavenie faktúry za mesiac január 2011 - najskôr v deň podpisu dodatku vystavenie faktúry - mesačne k poslednému dňu mesiaca	mesačne	4 000,-	4 800,-
c)	2. servisná úroveň Rozvoj špecifických monitorovacích činností prevádzky IKT systémov v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe objednávky / dodatku k realizačnej zmluve nad rámec rozsahu ročného paušálneho rozvoja špecifických modulov a rozhraní	podľa dohody	podľa dohody	
	Spolu služby technickej podpory v roku 2011 (do 31.3.2011) 1. servisná úroveň		169 775,50	203 730,60

Ceny vo všetkých položkách tejto tabuľky, ktoré definujú jednotkové ceny služieb 2. servisnej úrovne budú stanovené a fakturované na základy dohody zmluvných strán podľa bodu 7.1 realizačnej zmluvy.

Zmluvná cena fakturovaná v roku 2011			
Popis služby	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20% DPH	Spôsob úhrady
Spolu údržba licencií podľa bodu e.1)	467 629,98	561 155,97	podľa bodu e.1)
Cena služieb spolu podľa bodu e.2)	169 775,50	203 730,60	V pravidelných mesačných platbách
Zmluvná cena fakturovaná v roku 2011 (do 31.3.2011)	637 405,48	764 886,58	