

Dohoda o výkone správy a údržby Ekonomického informačného systému

Číslo Dohody: 2014220202

uzavretá medzi nasledujúcimi stranami:

Poskytovateľ:

Ministerstvo financií Slovenskej republiky

Sídlo: Štefanovičova 5, 817 82 Bratislava

V zastúpení: Ing. Jaroslav Mikla, vedúci služobného úradu

IČO: 00 151 742

(ďalej len „MF SR“)

a

Používateľ:

Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky

Sídlo: Lazovná 63, 974 01 Banská Bystrica

V zastúpení: Ing. František Imrecze, prezident finančnej správy

IČO: 42499500

(ďalej len „FR SR“)

Za účelom stanovenia podmienok výkonu správy Ekonomického informačného systému MF SR (ďalej len „EIS“) vrátane prevádzky súvisiacich technológií a údržby systémového softvéru a SAP licencií slúžiacich pre FR SR strany uzavierajú túto Dohodu o výkone správy a údržby Ekonomického informačného systému (ďalej len „Dohoda“).

Vymedzenie základných pojmov

(1) Pre účely tejto Dohody sa rozumie :

- a) **Správou APV EIS** zabezpečenie služieb podpory a rozvoja ISVS FS zo strany MF SR na základe požiadaviek FR SR.
- b) **Údržbou licencií** financovanie obstarania a údržby SAP licencií ako i licencií pre systémový softvér.

Článok 1 Predmet Dohody

(1) Predmetom tejto Dohody je záväzok MF SR poskytovať pre FR SR služby správy EIS a údržby licencií (ďalej ako „Služby“), a to :

- a. výkon správy aplikačno-programového vybavenia EIS (ďalej len „APV EIS“, resp. „Riešenie“) poskytovaného FR SR zo strany MF SR,
- b. výkon prevádzky súvisiacich technológií,
- c. výkon údržby systémového softvéru a licencií EIS poskytovaného FR SR,
- d. monitorovanie dostupnosti systému EIS poskytovaného FR SR,
- e. zabezpečenie dostupnosti systému EIS poskytovaného FR SR,

- f. zabezpečenie zmenových konaní EIS poskytovaného FR SR a správa licencií,
 - g. zabezpečenie implementácie legislatívnych zmien EIS poskytovaného FR SR,
 - h. podpora užívateľov EIS poskytovaného FR SR.
- Bližšia špecifikácia Služieb je uvedená v článku 2 tejto Dohody a v Prílohe č. 1.
- (2) Za účelom riadneho poskytovania Služieb sa FR SR zaväzuje MF SR poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť v súlade s článkom 5 tejto Dohody.

Článok 2 **Špecifikácia Služieb**

- (1) MF SR zabezpečí na základe tejto Dohody, v súlade s Čl. 1 Dohody, pre FR SR nasledovné služby:
- a) Správa APV EIS, a to :
 - aplikačná podpora k APV EIS,
 - rozvoj APV EIS (riešenie zmenových požiadaviek)
 - implementáciu legislatívnych zmien APV EIS v primeranej lehote od nadobudnutia ich účinnosti.
 - b) Služby vzťahujúce sa k poskytovanému APV EIS, a to :
 - prevádzka technológií,
 - údržba systémového softvéru
 - monitorovanie dostupnosti systémov
 - zabezpečenie dostupnosti systémov
 - podpora užívateľov.
 - c) Údržba licencií
- (2) Podrobná špecifikácia služieb poskytovaných FR SR zo strany MF SR je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Dohody a tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Dohody.
- (3) Spôsob riešenia požiadaviek aplikačnej podpory a požiadaviek FR SR na rozvoj APV EIS je upravený v Prílohe č. 2 tejto Dohody.
- (4) MF SR bude poskytovať FR SR služby podľa Čl. 1, Čl. 2 ods. 1 a Prílohy č. 1 Dohody (ďalej len „Služby“) nepretržite počas doby trvania tejto Dohody.
- (5) Po ukončení každého kalendárneho mesiaca plnenia tejto Dohody MF SR do 15 dní po ukončení príslušného mesiaca písomne poskytne FR SR úplnú informáciu o žiadaných a poskytnutých službách za uvedený mesiac, o ich klasifikácii v zmysle Prílohy č. 1 Dohody, o ich množstve a trvaní, priebehu a stave ich riešenia, kto a kedy o ne požiadal, kto a kedy ich vykonal, kto a kedy službu poskytol a či požiadavky pretrvávajú, alebo kedy boli ukončené a aké výdavky boli na ne vynaložené, a to súhrnne za príslušný mesiac. Informácia je súčasťou Výkazu o poskytnutí aplikačnej podpory na mesačnej báze podľa bodu 1.10 Prílohy č. 2 tejto Dohody. Štruktúru poskytovanej informácie písomne dohodnú MF SR a FR SR bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto Dohody.

Článok 3 **Pokrytie výdavkov**

- (1) Výdavky súvisiace so zabezpečením Služieb pre FR SR budú financované z rozpočtu MF SR, maximálne vo výške 700 000EUR (slovom sedemstatisíc EUR) s DPH ročne. Služby budú poskytované

na základe cenníka, ktorý je súčasťou Dodatku č. 1 „Zmluvy o poskytovaní aplikačnej podpory IS ESO č.4600000180, uzavretej dňa 15.12.2004 medzi Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o. a Ministerstvom financií SR.

Článok 4 Práva a povinnosti zmluvných strán

- (1) MF SR vyhlasuje, že pre účely plnenia tejto Dohody disponuje všetkými potrebnými oprávneniami od autorov alebo vlastníkov príslušných systémov.
- (2) Plnenie tejto Dohody môže MF SR zabezpečovať prostredníctvom organizácií v zriaďovateľskej pôsobnosti MF SR a zmluvne zaviazaných dodávateľov a subdodávateľov, pričom zodpovednosť za plnenie Dohody zostáva na MF SR.
- (3) MF SR zabezpečí:
 - a. plnenie predmetu tejto Dohody riadne a včas,
 - b. nakladanie so všetkými informáciami, ktoré mu budú v súvislosti s plnením tejto Dohody poskytnuté, ako s dôvernými informáciami a neposkytne ich, nezverejní a ani neprístupní tretím osobám. Výnimku z tejto povinnosti tvoria prípady, keď poskytnutie alebo sprístupnenie a/alebo zverejnenie takejto informácie je povinnosťou MF SR na základe všeobecne záväzných právnych predpisov,
 - c. nakladanie s údajmi FR SR, ktorými sa počas plnenia tejto Dohody naplní Riešenie, výhradne za účelom administrácie Riešenia a poskytovania štandardnej a aplikačnej podpory Riešenia a neprístupní ich tretím osobám. Prístup k takým údajom bude MF SR prísne obmedzovať len na určené osoby, ktoré budú zabezpečovať poskytovanie plnení v zmysle tejto Dohody,
 - d. bezpečnosť osobných údajov tým, že ich bude chrániť pred náhodným, ako aj nezákonným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmkoľvek inými neprístupnými formami spracúvania. Na tento účel prijme primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania, a to všetko v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
 - e. bezodkladné informovanie FR SR o vzniku akéhokoľvek bezpečnostného incidentu súvisiaceho s Riešením a spoluprácu s FR SR pri jeho odstraňovaní,
 - f. bezodkladné informovanie FR SR o plánovaných a neplánovaných výpadkoch systémov Riešenia,
 - g. koordináciu spolupráce jednotlivých organizácií zapojených do EIS MF SR za účelom zjednocovania metodiky a procesov implementovaného Riešenia,
- (4) FR SR zabezpečí:
 - a. plnenie povinností vyplývajúcich z tejto Dohody riadne a včas,
 - b. súčinnosť potrebnú pre plnenie tejto Dohody,
 - c. určenie osôb, ktoré budú zastupovať FR SR podľa Prílohy č. 2 Dohody do 7 dní od nadobudnutia účinnosti Dohody,
 - d. správu používateľov a oprávnení EIS poskytovaného FR SR.

Článok 5 Záverečné ustanovenia

- (1) Neoddeliteľnou súčasťou tejto Dohody sú nasledujúce prílohy:

Príloha č. 1 – Špecifikácia služieb zabezpečovaných MF SR pre FR SR,
Príloha č. 2 – Spôsob riešenia požiadaviek Aplikačnej podpory a požiadaviek na Rozvoj APV EIS.

- (2) Zmeny a doplnky Dohody možno uskutočniť iba v písomnej forme so súhlasom oboch zmluvných strán formou očíslovaného dodatku.
- (3) Táto Dohoda sa riadi právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky, najmä Obchodným zákonníkom a Občianskym zákonníkom v platnom znení, ako aj ostatnými súvisiacimi právnymi predpismi.
- (4) Dohoda je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach, pričom dve vyhotovenia Dohody obdrží každá strana Dohody.
- (5) Dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpísania stranami Dohody a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR podľa § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka v nadväznosti na § 5a ods. 1 a 4 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií).
- (6) Platnosť a účinnosť tejto Dohody sa skončí dňom ukončenia poskytovania EIS FR SR prostredníctvom MF SR, na základe vzájomnej dohody.

Za MF SR:		za FR SR	
V Bratislave dňa		V Bratislave dňa	
..... Ing. Jaroslav Mikla vedúci služobného úradu	 Ing. František Imrecze prezident finančnej	

Príloha č. 1

ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB ZABEZPEČOVANÝCH POSKYTOVATEĽOM PRE POUŽÍVATEĽA

1. Predmet služby

V rámci predmetu plnenia bude pre FR SR zabezpečené poskytovanie nasledovných služieb:

1.1 SPRÁVA APV EIS

Funkčné bloky Aplikačného softvéru, na ktoré sa vzťahujú služby Aplikačnej podpory a riešenie zmenových požiadaviek k APV EIS, sú nasledovné moduly a dopracované funkcie softvéru SAP:

- Báza vrátane interface na databázu (BC);
- Riadenie rozpočtu (FM);
- Finančné účtovníctvo (FI);
- Správa majetku (FI-AA);
- Materiálové hospodárstvo (MM);
- Controlling (CO);
- Rozhrania na informačný systém pre systém štátnej pokladnice (IS SŠP), rozpočtový informačný systém (RIS),
- Personalistika (HR-PA);
- Mzdy (HR-PY);
- Organizačný manažment (HR-OM);
- Dochádzka (HR-DO);
- Vzdelávanie (HR-VZ)
- Sociálne zabezpečenie colníkov (SZC)
- Cestovné príkazy (TM);
- Autoprevádzka (AP);
- Výstrojný – výstrojný sklad (VS);
- Evidencia uskladneného tovaru (EUT);
- Elektronická predbežná finančná kontrola (e-PFK);
- Dochádzka (DOCH – JAVA);
- Elektronická výplatná páska (EVP);
- Business Object – reporting (BO) – pre vybrané moduly (HR-PA, HR-PY, FM, FI-AA, CO, MM...)

Postupy riešenia požiadaviek Aplikačnej podpory a požiadaviek na rozvoj APV EIS upravuje Príloha č. 2 tejto Dohody.

1.1.1 Aplikačná podpora APV EIS

V rámci Aplikačnej podpory budú FR SR poskytnuté nasledovné služby:

- Konzultácie, informácie a rady poskytované Používateľovi, s cieľom vyriešiť vzniknutý problém v nastaveniach modulov,
- Zabezpečenie implementácie legislatívnych zmien,
- Podpora pri implementácii legislatívnych zmien do modulov APV EIS,
- Podpora pri organizácii, príprave a aplikácii metodických zmien do modulov APV EIS,
- Podpora pri načítaní kmeňových a dátových modelov,
- Podpora pri funkčných a integračných testoch,
- Podpora pri tvorbe výkazov a dotazov (query),
- Informácie o nových verziách a odporúčania pre inštalovanie nových verzií,

- Informácie o drobných vylepšeniach modulov (patchoch) a odporúčania pre inštalovanie patchov,
- Úpravy a nastavenia kontrolných mechanizmov,
- Podpora pri spracovaní dokumentácie k nastaveniam modulov APV EIS – aktualizácia používateľskej a administrátorskej dokumentácie,
- Školenia administrátorov a užívateľov modulov,
- Customizing a monitorovanie systému
- Služby projektového manažmentu.

Dostupnosť konzultantov pre poskytovanie služieb Aplikačnej podpory bude zabezpečená podľa potreby, spravidla 5 dní v týždni, 8 hodín denne. FR SR môže v odôvodnených prípadoch požiadať o zabezpečenie Aplikačnej podpory aj mimo uvedeného rámca.

1.1.2 Riešenie zmenových požiadaviek (rozvoj APV EIS)

Pojem „Zmena“ vyjadruje pridanie, modifikáciu, zrušenie akejkoľvek časti APV EIS a súvisiacej dokumentácie.

Riešenie požiadaviek na zmenu funkčnosti APV EIS zahŕňa nasledovné služby:

- Rekonfigurácia modulov SAP R/3 pri zmenách jeho technologickej platformy,
- Vykonanie zmien nastavení modulov SAP R/3 voči implementovanej funkčnosti a existujúcim nastaveniam,
- Programovanie reportov a nových funkcií modulov SAP R/3,
- Vykonávanie zmien do existujúcich integračných rozhraní,
- Programovanie a implementácia nových integračných rozhraní,
- Tvorba konverzných programov pre výstup dát do externých súborov a aplikácií, resp. pre vstup dát z externého prostredia,
- Úprava reportov a tvorba nových reportov,
- Analytické, poradenské a návrhárske služby.

Postup k riešeniu zmenových požiadaviek sa nachádza v Prilohe č. 2.

1.2 SLUŽBY VZŤAHUJÚCE SA K SPRAVOVANÉMU EIS

Pod prevádzkou technológií sa rozumejú služby MF SR súvisiace s prevádzkou hardvéru a komunikačno-technologickej infraštruktúry slúžiacich pre zabezpečenie plynulého chodu a umožnenie prístupov k APV EIS.

Pre funkčnosť EIS MF SR zabezpečí nasledovné služby:

1.2.1 Prevádzka a údržba technológií

a) Výpočtové prostredie

- Zásobovanie výpočtových systémov el. energiou z dvoch nezávislých zdrojov (náhradné zdroje el. energie - UPS, motorgenerátor);
- Chladenie výpočtovej sály klimatizačnými jednotkami;
- EPS - elektronickú požiaru signalizáciu v priestoroch výpočtových systémov;
- PNS - bezpečnosť vstupov oprávnených osôb k výpočtovým systémom;
- Monitorovanie 24x7 vyššie uvedených systémov za účelom zamedzenia ich neželaných výpadkov s okamžitou aktiváciou servisných kapacít v zmysle platných zmluvných vzťahov;

b) Informačno-komunikačná infraštruktúra (IKT)

- Dostupnosť aplikácie EIS prostredníctvom IKT MF SR;
- Dostupnosť aplikácie EIS prostredníctvom zariadenia a konfigurácie samostatnej virtuálnej privátnej siete (ďalej aj ako „FINNET 5“)
- Monitoring jednotlivých liniek združených vo FINNET 5;
- Zabezpečenie primeranej a aktuálnej kapacity prenosového pásma jednotlivých liniek FINNET5;
- Zabezpečenie kvality poskytovanej komunikačnej služby parametrami SLA;

Doba opravy (TTR) , dostupnosť služby (Service Availability, SA):

TTR	≤ 3 hodiny	0-24h / 7 dní v týždni
SA	≥ 99,72%	0-24h / 7 dní v týždni

- Garanciu bezpečnosti komunikácie vo FINNET 5 na CPE smerovačoch;
- Okamžitú aktiváciu trouble ticketov u Poskytovateľa IKT prostredníctvom CPU (centrum podpory užívateľov);

c) Hardvérovú platformu pre prevádzku výpočtových systémov

- Dostupnosť potrebných procesorových kapacít na prevádzku EIS;
- Dostupnosť potrebných pamäťových kapacít na prevádzku EIS;
- Dostupnosť potrebných diskových kapacít na prevádzku EIS;
- Monitorovanie 24x7 vyššie uvedených systémov za účelom zamedzenia ich neželaných výpadkov s okamžitou aktiváciou servisných kapacít v zmysle platných zmluvných vzťahov;
- Dostupnosť technickej servisnej podpory pre servis HW platformy výpočtových systémov;
- Dostupnosť potrebných technologických kapacít na zálohovanie (diskové priestory, systém zálohovania, páskové médiá)

1.2.2 Prevádzka a údržba systémového SW

Služby prevádzky a údržby systémového softvéru zahŕňajú:

- Kontrolu a dozor nad prevádzkovaním aplikácií OS pre EIS;
- Zabezpečenie licencií OS
- Zabezpečenie antivírovej ochrany výpočtových systémov
- Dostupnosť administrátorskej servisnej podpory pre servis SW platformy výpočtových systémov
- Zabezpečenie dostupnosti, bezpečnosti, integrity a utajovania údajov;
- Zaistenie nahrávania štandardných opráv do aplikácie,
- Analýzu systémových logov a protokolov;
- Dávkové spracovávanie úloh;
- Podporu pri zálohovaní a archivácii údajov podľa odsúhlasených scenárov;
- Podpora pri rekonfigurácii alebo zmeny topológie HW a systémovej architektúry
- Podpora pri správe databázového prostredia
- Služby súvisiace s optimalizáciou doby chodu aplikácie;
- Hľadanie a odstraňovanie chýb u funkcií používaných užívateľmi;
- Riešenie situácie pri vyskytnutí chýb, koordinácia prác pri podpore a testovaní nápravných riešení pri odstraňovaní následkov chýb;
- Podpora pri správe oprávnení na systémovej úrovni;

1.2.3 SAP platforma pre prevádzku EIS

- Zabezpečenie 24x7 monitorovania SAP inštancie EIS;
- Poskytovanie mesačného výkazu o množstve a type incidentov na SAP inštancii EIS;
- Zabezpečenie dostupnosti aplikácie v rozsahu 5x9 (od 8,00 do 17,00 hod) .
- Pravidelné zálohovanie a archiváciu údajov spracovávaných v EIS;

V odôvodnených prípadoch môže FR SR požiadať o zabezpečenie dostupnosti aplikácie nad rámec uvedeného rozsahu.

1.2.4 Služby podpory užívateľov APV EIS

Podpora koncových užívateľov bude rozdelená do troch úrovní:

Poskytovanie 1. úrovne podpory :

prijem, klasifikácia, prvotná diagnostika problémov a nasmerovanie na zodpovedného riešiteľa v technickej oblasti. FR SR zabezpečuje poskytovanie 1. úrovne podpory vlastným interným ServiceDeskom, kde má k dispozícii nepretržité monitorovanie incidentov systémov na úrovni dostupnosti HW a SW. 1. úroveň podpory zodpovedá za zber hlásení, zaevidovanie v nástroji ServiceDesku a ich postúpenie na 2. úroveň podpory na vecne príslušnú skupinu riešiteľov.

Poskytovanie 2. úrovne podpory predstavuje riešenie požiadaviek a incidentov nad rámec zodpovedností a znalostí prvej úrovne podpory. Poskytovanie druhej úrovne podpory bude zabezpečená:

- V oblasti aplikačnej podpory pracovníkom/pracovníkmi FR SR (garanti – poverené osoby). Požiadavky aplikačnej podpory a požiadavky na zmeny budú riešené procesom popísaným v prílohe č. 2 tejto Dohody.
- V oblasti podpory prevádzky, administrácie a udržiavania prístupových práv do EIS pracovníkom/pracovníkmi FR SR (prevádzka aplikácií).
- V oblasti IKT pracovníci FR SR a pracovníci Datacentra.

- Poskytovanie 3. úrovne podpory bude zabezpečená prostredníctvom externých konzultantov aplikačnej podpory, ktorým budú eskalované požiadavky a incidenty nad rámec odborných znalostí prvej, resp. druhej úrovne podpory. Tretia úroveň podpory bude riešiť tiež požiadavky na metodickú podporu.

Centrum podpory užívateľov (CPU) - kontaktné údaje:

Telefón: 02 / 59278678, 0850 / 123 344 (pre mimo bratislavských klientov - zvyhodnené číslo)

Fax: 02 / 5292 3871,

E-mail: cpu@datacentrum.sk

Internet: <http://www.cpu.datacentrum.sk>

Na kontaktné centrum CPU je možné sa dovolať v pracovných dňoch čase: od 7,30 do 18.00.

Druhá úroveň podpory bude realizovaná v pracovných dňoch v čase: od 7,30 do 16,00

1.3 ÚDRŽBA LICENCIÍ

Pod údržbou SAP licencií sa rozumie:

- Zabezpečenie poskytnutia služieb údržby používateľských licencií v rozsahu požadovanom FR SR;
- Premeriavanie počtu využitia licencií používateľmi FR SR;
- Udržiavanie údajov o inštaláciách požadovaných spoločnosťou SAP;
- Zaisťovanie komunikácie so spoločnosťou SAP;
- Poskytovanie všetkých informácií o SAP R/3, potrebných k zabezpečeniu činnosti;
- Poskytovanie menného zoznamu licencovaných používateľov služby.

Pod údržbou systémových licencií sa rozumie:

- Podpora poskytnutia služieb údržby systémových licencií v rozsahu požadovanom FR SR;
- Premeriavanie počtu využitia licencií používateľmi FR SR;
- Udržiavanie údajov o inštaláciách požadovaných výrobcom systémových licencií;
- Poskytovanie všetkých informácií o SAP R/3, potrebných k zabezpečeniu činnosti;
- Poskytovanie zoznamu použitých licencií systémového SW

Príloha č. 2

SPÔSOB RIEŠENIA POŽIADAVIEK APLIKAČNEJ PODPORY A POŽIADAVIEK NA ROZVOJ APV EIS

A. Spôsob riešenia požiadaviek služby Aplikačnej podpory

Podľa spôsobu riešenia požiadaviek popísaného v tejto časti sa poskytuje Služba Aplikačnej podpory špecifikovaná v prílohe č. 1 bode 1.1.1.

Služba bude zabezpečená prostredníctvom Zástupcov a to v nasledovných rolích:

- Kontaktná osoba FR SR - je osoba, ktorá je oprávnená zadávať požiadavky na Aplikačnú podporu, nemá však objednávacie a schvaľovacie právomoci. Môže byť kontaktovaná Konzultantom externého dodávateľa MF SR za účelom spresnenia Požiadavky na Aplikačnú podporu. Kontaktná osoba má právo pripomienkovať navrhnuté riešenie Aplikačnej podpory.
- Poverená osoba FR SR - je osoba, ktorá je oprávnená a zodpovedná za odsúhlasovanie požiadavky na Aplikačnú podporu, objednanie výkonu Aplikačnej podpory a akceptovanie výkonov Aplikačnej podpory za pridelenú funkčnú oblasť EIS.
- Poverený zástupca FR SR - zabezpečuje monitorovaciu a eskalačnú funkciu pre výkony Aplikačnej podpory a je za FR SR oprávnený na akceptáciu Mesačných výkazov. Po odsúhlasení Mesačného výkazu odovzdá tento výkaz Projektovému manažérovi MF SR. Interná smernica FR SR môže stanoviť maximálnu výšku odhadovaných výdavkov, do výšky ktorých je Poverený zástupca FR SR oprávnený objednávať výkony samostatne, inak Poverený zástupca FR SR požiadava o súhlas na to oprávneného pracovníka FR SR.
- Projektový manažér externého dodávateľa - zabezpečuje monitorovaciu a eskalačnú funkciu pre výkony Aplikačnej podpory, Je oprávnený na odovzdávanie výkonov Aplikačnej podpory, ako aj predkladanie Mesačných výkazov Poverenej osobe a Poverenému zástupcovi FR SR.
- Projektový manažér MF SR – Komunikuje s Povereným zástupcom FR SR a Projektovým manažérom externého dodávateľa vo vzťahu k akceptácii Mesačných výkazov a monitoruje čerpanie bežných výdavkov alokovaných za účelom pokrytia výkonov aplikačnej podpory.
- Konzultant - je osoba externého dodávateľa MF SR, ktorá je zodpovedná za riešenie požiadaviek a poskytnutie Aplikačnej podpory v určenej funkčnej oblasti.

Pravidlá mailovej komunikácie:

Každá komunikácia ohľadom aplikačnej podpory s konzultantmi, ktorým budú eskalované požiadavky a incidenty nad rámec odborných znalostí prvej, resp. druhej úrovne podpory, bude realizovaná prostredníctvom nástroja HPD, ktorého prevádzkovateľom je externý dodávateľ MF SR. Poverené osoby (garanti) zadajú požiadavky (incidenty) v nástroji HPD priamo smerované a adresované konkrétnemu konzultantovi, ktorý zabezpečuje aplikačnú podporu v určenej funkčnej oblasti. Kompletná komunikácia medzi externým dodávateľom a FR SR bude evidovaná na HPD a bude zahŕňať požiadavky na prístup do systému, spôsob realizácie incidentu, časová náročnosť a taktiež všetky transportné požiadavky potrebné na zabezpečenie zmeny požadovanej funkčnosti systému.

Zoznam osôb predstavujúcich obsadenie vyššie uvedených rolí, zodpovedných za oblasť vykonávania požiadaviek služieb Aplikačnej podpory popísanej v tejto časti Dohody, si strany Dohody písomne predložia do 7 dní od nadobudnutia účinnosti Dohody. V prípade zmeny obsadenia vyššie uvedených rolí sú strany dohody povinné túto zmenu bezodkladne oznámiť písomnou formou. Uvedený zoznam osôb definuje priradenie zodpovednosti konkrétnych zástupcov FR SR, MF SR a externého dodávateľa MF SR k jednotlivým modulom EIS, na ktoré sa vzťahujú služby Aplikačnej podpory.

MF SR zabezpečí realizáciu procesu aplikačnej podpory podľa popisu nižšie:


- 1.1. Poverená osoba FR SR zaeviduje incident (požiadavku na aplikačnú podporu) v nástroji HPD adresovanú priamo Konzultantovi externého dodávateľa MF SR
- 1.2. Konzultant je povinný najneskôr nasledujúci pracovný deň po potvrdení prijatia Požiadavky na aplikačnú podporu Poverenej osobe FR SR potvrdiť odhadovanú časovú náročnosť.
- 1.3. Poverená osoba FR SR je povinná na základe odhadovanej časovej náročnosti riešenia požiadavku pripomienkovať alebo zamietnuť.
- 1.4. Poverená osoba FR SR postúpi požiadavku na aplikačnú podporu spolu s odhadovanou časovou náročnosťou Poverenému zástupcovi FR SR na schválenie. Po schválení požiadavky Poverená osoba zabezpečí riešenie v rámci procesu štandardnej aplikačnej podpory alebo Zmenového riadenia pokiaľ odhadovaná časová náročnosť presahuje 3 človekodni (24 hodín). V prípade odsúhlasenia odhadovanej časovej náročnosti riešenia je Konzultant obratom povinný mailom dohodnúť s Poverenou osobou FR SR termín začatia riešenia požiadavky.

Poverená osoba FR SR, ako aj Poverený zástupca FR SR berie na vedomie, že Konzultantom odhadovaná časová náročnosť je kvalifikovaný odhad a nemusí byť skutočným časom potrebným na riešenie požiadavky. Pokiaľ sa v priebehu riešenia ukáže že odhadovaná náročnosť je potrebné upraviť, Konzultant si mailom vyžiada opätovné odsúhlasenie od Poverenej osoby FR SR.

- 1.5. V prípade, že Konzultant alebo Poverená osoba FR SR je presvedčený, že:
 - rozsah a dopad požadovanej podpory je nad rámec oblasti v jeho zodpovednosti a nedôjde k dohode o rozšírení požiadavky aj o inú oblasť, oznámi túto skutočnosť najneskôr nasledujúci pracovný deň mailom Poverenému zástupcovi FR SR a Projektovému manažérovi Dodávateľa. Tí sú povinní do 2 pracovných dní zvolať stretnutie a problém vyriešiť dohodou.
 - odhad rozsahu požadovanej podpory prevyšuje 3 človekodni, Konzultant o tom informuje mailom Kontaktnú osobu a Povereného zástupcu FR SR a Projektového manažéra Dodávateľa. Ďalej sa postupuje prostredníctvom Procesu Zmien v informačnom systéme.
 - požiadavka nie je jednoznačne popísaná a nie je možné ju ani po písomnej či telefonickej konzultácii s FR SR doplniť, oznámi túto skutočnosť najneskôr nasledujúci pracovný deň mailom Poverenému zástupcovi FR SR, ako aj Projektovému manažérovi. Tí sú povinní do 2 pracovných dní zvolať stretnutie a problém vyriešiť dohodou.
- 1.6. Za začatie riešenia sa považuje prvá konzultácia Konzultanta s Poverenou osobou FR SR, ktorá nahlásila požiadavku.
- 1.7. Za ukončenie riešenia sa považuje uzavretie požiadavky Konzultantom v nástroji HPD
- 1.8. Pokiaľ plnenie požiadavky nie je do 10 pracovných dní reklamované Poverenou osobou FR SR, požiadavka je považovaná za ukončenú a akceptovanú FR SR.

V prípade vznesenia pripomienky k riešeniu Kontaktnou osobou alebo Poverenou osobou FR SR je konzultant povinný pokračovať v riešení požiadavky, až do jej konečného odsúhlasenia. Ak nedôjde k dohode o akceptácii požiadavky, Konzultant oznámi túto skutočnosť najneskôr nasledujúci pracovný deň mailom Poverenej osobe FR SR, Poverenému zástupcovi FR SR a Projektovému manažérovi. Tí sú povinní do 2 pracovných dní zvolať stretnutie a problém vyriešiť dohodou.
- 1.9. Po ukončení mesiaca Projektový manažér Dodávateľa na základe akceptovaných výkonov vyplní formulár č.2 „Mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory“ (štyri originály - jeden pre Projektového manažéra Dodávateľa, jeden pre Kontaktnú osobu FR SR, jeden pre Povereného zástupcu FR SR a jeden pre Projektového manažéra MF SR) a predloží ho na akceptáciu Poverenej osobe FR SR. Lehota na ukončenie akceptácie sú tri pracovné dni.
- 1.10. Na základe akceptovaných Mesačných výkazov vyplní Projektový manažér formulár č.3 „Sumárny mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory“ a predloží ho spolu s originálmi akceptovaných Mesačných výkazov o poskytnutí aplikačnej podpory Poverenému zástupcovi FR SR. Po jeho schválení je výkaz doručený Projektovému manažérovi MF SR.

Formulár č. 1 : Požiadavka na aplikačnú podporu

EIS MF SR Klient FR SR	Požiadavka na aplikačnú podporu	
---	--	---

Identifikácia požiadavky

Oprávnená osoba Zákazníka:	Oprávnená osoba Dodávateľa:
Dátum vystavenia požiadavky: DD.MM.RRRR	ID požiadavky: PC-MM-RRRR
Inštalácia: <input checked="" type="checkbox"/> produkčná, <input type="checkbox"/> testovacia	
Finančné stredisko: MF01	
Priorita požiadavky: <input type="checkbox"/> vysoká, <input type="checkbox"/> stredná, <input checked="" type="checkbox"/> nízka	Požadovaný termín riešenia: DD.MM.RRRR

Popis požiadavky:

Krátky popis požiadavky:	
Detailný popis požiadavky:	

Riešenie požiadavky:

Detailný popis riešenia požiadavky:
--

Výkaz prác:

Konzultant	Dátum	Aktivita	Odpracovaný čas v hod.		
			Senior konzultant	Pracovník podpory	Admin. činnosti
		Spolu			

Práce odovzdal: meno priezvisko

Podpis

Práce prevzal:

Podpis


Dátum:

Podpis oprávnenej osoby Poskytovateľa:

Dátum:

Podpis oprávnenej osoby Zákazníka:

Formulár č. 2 : Mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory

<i>EIS MF SR</i> <i>Klient FR SR</i>	Mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory Mesiac a Rok	
---	---	---

ID požiadavky	Dátum	Popis činnosti	Funkčná Oblasť	Konzultant	Počet hodín senior konzultant	Počet hodín pracovník podpory	Počet hodín administrátor systému
SPOLU							hod.

Výkaz prác za mesiac/rok:

Výkony akceptoval:


Dátum:

Podpis Poverenej osoby FR SR:

Práce odovzdal:

Dátum:

Podpis Projektového manažéra Dodávateľa:

EIS MF SR Klient FR SR	Sumárny mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory Mesiac a Rok	
---	---	---

Výkaz prác za mesiac 20..

poskytnutých na základe Zmluvy o poskytovaní aplikačnej podpory podpísanej medzi Ministerstvom financií SR a HP

Rozpis služieb aplikačnej podpory na jednotlivé oblasti:

Oblasť	Počet hodín
FI-AA	
FM	
FI	
CO	
MM	
HR	
PSM	
PS	
IM	
iná	
PM	
Spolu	

Práce odovzdal:

Dátum:

Podpis projektového manažéra Dodávateľa:

Výkony akceptoval:

Dátum:

Podpis Povereného zástupcu FR SR:

B. Spôsob riešenia zmien v EIS

Tento postup sa použije v prípade, ak je predmetom služba Riešenie zmenových požiadaviek (Rozvoj EIS) podľa bodu 1.1.2 Prílohy č. 1.

Postup sa bude realizovať v rámci procesu Zmenového riadenia, prostredníctvom Zástupcov a to v nasledovných roliach:

- Poverený zástupca FR SR – osoba oprávnená k žiadaniu zmien objednávaniu zmien k EIS za klienta FR SR vo vzťahu k MF SR. Poverený zástupca FR SR je tiež oprávnený k akceptácii Zmien a implementácii zmien, koordinácii Zmien a akceptáciou sumárnych výkazov.
- Projektový manažér Dodávateľa - osoba externého dodávateľa MF SR oprávnená ku koordinácii Zmien a akceptáciu sumárnych výkazov.
- Manažér zmien MF SR - osoba oprávnená k schvaľovaniu realizácie zmien vo vzťahu k FR SR a objednávaniu zmien k EIS za klienta FR SR vo vzťahu k externému dodávateľovi. Zodpovedá tiež za koordináciu zmien vo vzťahu k tretím stranám.
- Poverená osoba FR SR – osoba oprávnená na zabezpečenie testovania Zmien.
- Konzultant – osoba oprávnená k implementácii, koordinácii Zmien a nasadzovanie Zmien.
- Administrátori projektu - osoby FR SR a Dodávateľa zodpovedné za formálnu administráciu projektu.

1. Poverený zástupca FR SR v rámci procesu riadenia zmien spracuje **formulár č.4** „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“. Vyplnený formulár zašle mailom Manažérovi zmien MF SR na schválenie.
2. V prípade schválenia zmeny Manažér zmien MF SR postúpi formulár č. 4 mailom Projektovému manažérovi Dodávateľa a Administrátorovi projektu a následne podpísaný originál odovzdá Projektovému manažérovi Dodávateľa.
3. Konzultant môže následne kontaktovať Poverenú a Kontaktnú osobu FR SR za účelom prípravy obsahovej časti dokumentu „Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov“.
4. Spracovaný dokument **formulár č.5** „Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov“ predloží Projektový manažér Dodávateľa v elektronickej forme a následne v podpísanom origináli Poverenému zástupcovi FR SR a Manažérovi zmien MF SR.
5. Po odsúhlasení zmeny Povereným zástupcom FR SR a tiež Manažérom zmien MF SR, Manažér zmien MF SR vystaví dokument - **formulár č.6** „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“ a odošle ho mailom Projektovému manažérovi Dodávateľa a Administrátorovi projektu. Následne dokument „Objednávka ...“ vytlačí (tri originály – jeden pre MF SR, jeden pre Dodávateľa a jeden pre FR SR) a podpísaný Povereným zástupcom FR SR ho odovzdá Projektovému manažérovi Dodávateľa.
Ak Poverený zástupca FR SR, a/alebo Manažér zmien MF SR nesúhlasia s obsahom „Štúdie realizovateľnosti a analýza dopadov“, môžu ju po spoločnej dohode vrátiť externému dodávateľovi a požiadať o prepracovanie/dopracovanie.
6. V prípade, ak je v dokumente formulár č.5 „Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov“ Dodávateľom naznačené v časti Analýza dopadov možný vplyv Zmeny na iné systémy, Manažér zmien MF SR si vyžiada od dotknutých systémov *Analýzu dopadov na Zmenu*.
7. Po obdržaní dokumentu „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“, Projektový manažér Dodávateľa potvrdí Manažérovi zmien MF SR a Poverenému zástupcovi FR SR prijatie objednávky a termín plnenia mailom a následne Dodávateľ začne realizáciu objednaných prác podľa harmonogramu.
8. Po vypracovaní riešenia zmeny Projektový manažér spracuje dokument – **formulár č.7** „Odovzdávací protokol k Zmene“ s vyplnenými časťami 1.Popis a plán realizácie zmeny, 3. Popis testu v testovacom prostredí a 4.Popis integračného testu (v časti 3 a 4 vyplnený návrh testovacích scenárov), zašle ho

Manažérovi zmien MF SR, Poverenému zástupcovi FR SR a Poverenej osobe FR SR. Následne Projektový manažér Dodávateľa zažiada mailom Manažéra zmien o súhlas s nasadením do testovacej prevádzky.

9. Po odsúhlasení nasadenia Zmeny do testovacej prevádzky Manažérom zmien MF SR, Dodávateľ vykoná nasadenie a Projektový manažér Dodávateľa vyplní vo formulári „Odvzdačiaci protokol k Zmene“ časť 2. *Implementácia do testovacieho prostredia*, následne požiada Poverenú osobu FR SR s kópiou na Povereného zástupcu FR SR o realizáciu testovania.
10. Poverená osoba FR SR zabezpečí realizáciu testov v súlade s testovacím scenárom, pričom zabezpečí, aby výsledky testov boli zapísané do časti 3. *Popis testu v testovacom prostredí*. V prípade, ak je dopad Zmeny na externé systémy (z pohľadu rozsahu tejto Zmluvy), Poverený zástupca FR SR v súlade s objednanou Zmenou podľa bodu 6 nariadi a koordinuje vykonanie integračného testu, pričom Poverená osoba FR SR zabezpečí realizáciu integračných testov a zabezpečí, aby výsledky testov boli zapísané do časti 4. *Popis integračného testu v testovacom prostredí*. V prípade identifikácie väd diela počas testu, informuje bezodkladne o tom Projektového manažéra Dodávateľa, Manažéra zmien MF SR a Povereného zástupcu FR SR, pričom Dodávateľ je povinný v čo najkratšom čase vykonať nápravu. Postupuje tak do momentu, pokiaľ Poverená osoba FR SR nesúhlasí s funkcionalitou Zmeny.
11. Po ukončení testov Poverená osoba FR SR uvedie súhlas s realizáciou Zmeny do časti 3. *Popis testu v testovacom prostredí* a 4. *Popis integračného testu v testovacom prostredí*. Následne do 3 pracovných dní Poverený zástupca FR SR vystaví **formulár č. 9 „Akceptačný protokol k štúdii realizovateľnosti“** a podpísaný ho doručí Projektovému manažérovi Dodávateľa v dvoch origináloch.
12. Po akceptácii Zmeny Povereným zástupcom FR SR, vyplní Poverená osoba FR SR časť 5.1 „*Odporúčenie nasadenia zmeny do produkčného prostredia*“ a zašle mailom na Povereného zástupcu FR SR a Manažéra zmien MF SR žiadosť o súhlas s nasadením do produktívnej prevádzky. Manažér zmien MF SR vyplní časť 5.2 „*Schválenie a nariadenie nasadenia Zmeny do produkčného prostredia*“ **formuláru č.8** a vyzve Projektového manažéra Dodávateľa na vyplnenie časti 5.3. „*Potvrdenie prevzatia nariadenia realizácie nasadenia zmeny do produkčného prostredia*“ s kópiou na Poverenú osobu FR SR a Povereného zástupcu FR SR.
13. Projektový manažér Dodávateľa zabezpečí nasadenie Zmeny a do formulára č. 8 „*Záznam o priebehu realizácie nasadenia zmeny do produkčného prostredia*“ zapíše informácie o priebehu nasadenia a vyplnený formulár zašle mailom Manažérovi zmien MF SR, Poverenej osobe FR SR a Poverenému zástupcovi FR SR.
14. Zabezpečením archivácie originálov formulárov č.4 až 10 sú poverení Manažér zmien MF SR, Poverený zástupca FR SR a Projektový manažér Dodávateľa.
15. Po ukončení mesiaca Projektový manažér Dodávateľa zahrnie akceptované výkony Zmeny do **formulára č.10 „Sumárny mesačný výkaz o Zmenách“** a predloží ho na schválenie Poverenému zástupcovi FR SR. Prílohou tohto dokumentu sú kópie formulára č. 9 „*Akceptačný protokol k štúdii realizovateľnosti*“, prípadne prehlásenie Projektového manažéra Dodávateľa o implicitnej akceptácii.
16. Následne Projektový manažér Dodávateľa doručí originál „*Sumárneho mesačného výkazu o Zmenách*“ Manažérovi zmien MF SR.
17. V prípade, že sa zmena dotkne monitorovaných (HW, SW, SAP, APV) častí EIS je osoba zodpovedná za realizáciu zmeny povinná ohlásiť vykonanie zmeny na EIS vedúcemu CMP v dostatočnom predstihu pred jej realizáciou tak, aby CMP mohlo naplánovať obnovu monitorovania EIS.

Formulár č. 4 : Požiadavka na Zmenu, Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov

EIS MF SR Klient FR SR	Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov	Číslo Zmeny: ####
---	---	--------------------------

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny: (meno, mail, tel. číslo)	Organizácia:
Zadávatel' zmeny (SPOC): (meno, mail, tel. číslo)	Typ zmeny:
Poverený zástupca ÚV SR: (meno, mail, tel. číslo)	Organizácia:
Dátum vystavenia požiadavky:	Odborný garant: (meno, mail, tel. číslo)
Katégoria Zmeny (HW, SW,...):	Požadovaný termín odovzdania plnenia:
#Identifikácia zmenovej položky (CI): Je súčasťou informačného systému:	Schválené Manažérom zmien MF SR dňa:
Priorita: <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> Urgentná zmena	Verzia CI: V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
Požadované riešenie: <input type="checkbox"/> štúdiá realizovateľnosti <input type="checkbox"/> analýza dopadov <input type="checkbox"/> reklamácia	Štandardná zmena: <input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie

Popis požiadavky

Krátky popis požiadavky:
Dôvod pre realizáciu Zmeny:
Detailný popis požiadavky:

Dátum:

Podpis:

Poverený zástupca FR SR:

Dátum:

Podpis:

Manažér zmien MF SR:

EIS MF SR Klient FR SR	Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov	Číslo Zmeny: ####
---	---	----------------------

Štúdia realizovateľnosti č.

Spracovateľ štúdie vyplní nasledujúce informácie:

1. Špecifikácia služby / akej služby sa požiadavka týka -

2. Analýza požiadavky / spracovanie funkčnej špecifikácie -

3. Návrh implementácie požiadavky -

4. Návrh testovania a akceptácie požiadavky -

5. Návrh harmonogramu plnenia -

6. Požadovaná súčinnosť ÚV SR -

V týchto tabuľkách dodávateľ uvedie časovú náročnosť a cenovú kalkuláciu.

Náročnosť zapracovania pre Zmenu aplikačného SW

Termíny	Dátum
Predpokladaný začiatok realizácie:	
Predpokladané ukončenie realizácie (termín nasadenie do testovacieho prostredia):	
Navrhovaný termín nasadenia do produkčného prostredia:	
Činnosť	Náročnosť (človekodni)
Spolu:	

Náročnosť zapracovania pre Zmenu mimo aplikačný SW

Termíny navrhovaných činností	Dátum
Navrhovaný termín realizácie Zmeny:	
Činnosť	Náročnosť (človekodni)
Spolu:	

Cena

Popis jednotlivých položiek	Cena

Popis jednotlivých položiek	Cena
Spolu:	

Dátum:

Podpis:

Projektový manažér dodávateľa:

Analýza dopadov

(Vyplní spracovateľ analýzy):

1. Vplyv na zákazníkov
2. Vplyv na prevádzku fungujúcich systémov, infraštruktúry a zaistení poskytovaných služieb. (Podľa definovaných SLA.)
3. Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť
4. Vplyv na iné služby (iné aplikácie) bežiacie na rovnakej infraštruktúre alebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy, (napr. VUC, portály atď.)
5. Vplyv v organizácii mimo IT – bezpečnosť, Service Desk, ..
6. Dopad pri nerealizácii Zmeny
7. Požadované zdroje z IT, čas kľúčových užívateľov, časové dopady, požiadavky na nové prvky

Formulár č. 6 : Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti

EIS MF SR Klient FR SR	Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti	Číslo Zmeny: ###
---	--	----------------------------

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny: (meno, mail, tel. číslo)	Organizácia:
Zadávatel zmeny (SPOC): (meno, mail, tel. číslo)	Typ zmeny: Organizácia:
Poverený zástupca ÚV SR: (meno, mail, tel. číslo)	Odborný garant: (meno, mail, tel. číslo)
Dátum vystavenia požiadavky:	Požadovaný termín odovzdania plnenia:
Kategória Zmeny (HW, SW,...):	Schválené Manažérom zmien MF SR dňa:
Identifikácia zmenovej položky (CI): Je súčasťou informačného systému:	Verzia CI: V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
Priorita: <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> Urgentná zmena	Štandardná zmena: <input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie

Popis požiadavky

Krátky popis požiadavky:	Krátky a výstižný popis požiadavky na Zmenu.
--------------------------	--

Objednávame si spracovanie Zmeny č. ##### v rámci zmenového konania v zmysle štúdie realizovateľnosti prevedenej k tejto Zmene.

Identifikácia výkonu

Poverená osoba ÚV SR:	Poverená osoba Dodávateľa:
Dátum vystavenia Objednávky:	Potvrdený termín plnenia:
Požadovaný termín zahájenia plnenia:	

Príloha: Požiadavka na Zmenu RFC obsahujúci štúdiu realizovateľnosti č. #####

Dátum:

Meno:

Manažér zmien MF SR:

Formulár č. 7 : Odovzdávací protokol k Zmene

EIS MF SR Klient FR SR	Odovzdávací protokol k Zmene (Dokumentácia priebehu Zmeny a testovania)	Číslo Zmeny: ####
---	---	---------------------------------

Formulár je určený pre plánovanie a dokumentovanie priebehu Zmeny a vyplňa ho realizátor Zmeny (pracovníci tímu).

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny: (meno, mail, tel. číslo)	Organizácia:
Zadávatel' zmeny (SPOC): (meno, mail, tel. číslo)	Typ zmeny: Organizácia:
Poverený zástupca ÚV SR: (meno, mail, tel. číslo)	Odborný garant: (meno, mail, tel. číslo)
Dátum vystavenia požiadavky:	Požadovaný termín odovzdania plnenia:
Kategória Zmeny (HW, SW,...):	Schválené Manažérom zmien MF SR dňa:
Identifikácia zmenovej položky (CI):	Verzia CI: V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
Je súčasťou informačného systému:	
Priorita: <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> Urgentná zmena	Štandardná zmena: <input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie
Zmena schválená: Meno Povereného zástupcu ÚV SR	Dátum schválenia:

3. Popis testu v testovacom prostredí:

Stručný popis vykonaných testov :	/Popis vykonaných testov a popis ich priebehu. /
Výsledok testu:	/Prípadný popis chýb a nedostatkov zistených počas testovania – zistené chyby prosím očísľujte Chyba1, Chyba 2 ... /
Záverečné vyjadrenie:	Súhlasím s realizáciou do produkčného systému <input type="checkbox"/> Nesúhlasím <input type="checkbox"/> Podmienečne súhlasím <input type="checkbox"/>
Podmienky:	/Uvedte podmienky pre realizáciu do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu/
Testoval :	_____ Dátum: _____

4. Popis integračného testu v testovacom prostredí:

Stručný popis vykonaných testov :	/Popis vykonaných testov a popis ich priebehu. /
Výsledok testu:	/Prípadný popis chýb a nedostatkov zistených počas testovania – zistené chyby prosím očísľujte Chyba1, Chyba 2 ... /
Záverečné vyjadrenie:	Súhlasím s realizáciou do produkčného systému <input type="checkbox"/> Nesúhlasím <input type="checkbox"/> Podmienečne súhlasím <input type="checkbox"/>
Podmienky:	/Uvedte podmienky pre realizáciu do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu/ .
Testoval :	_____ Dátum: _____
Poznámka:	Musia byť podpísaní pracovníci, ktorí vykonali integračný test za každú aplikáciu.

5. Schválenie nasadenia do produkčného prostredia.

5.1 Odporúčenie nasadenia zmeny do produkčného prostredia

Realizáciu odporučil
Poverená osoba FR
SR

Dátum nariadenia:

Dátum určený pre
nasadenie:

Dôležité pokyny
a pripomienky:

5.2 Schválenie a nariadenie nasadenia Zmeny do produkčného prostredia

Na základe Akceptačného protokolu zo dňa ... schvaľujem nasadenie Zmeny do produkčného prostredia.

Podmienky
nasadenia:

Dôležité pokyny
a pripomienky:

Dátum
požadovaného
nasadenia:

Realizáciu schválil
Manažér zmien MF
SR:

Dátum
schválenia:

5.3 Prevzatie nariadenia realizácie nasadenia zmeny do produkčného prostredia


Zodpovedný za
vykonanie
nasadenia zmeny:

Meno

Dátum


Popis

Formulár č. 8 : Záznam o priebehu realizácie nasadenia zmeny do produkčného prostredia

EIS MF SR Klient FR SR	Záznam o priebehu realizácie nasadenia zmeny do produkčného prostredia	
---	---	---

Realizáciu vykonal:	Dátum a čas realizácie:	
Zoznam modulov:		
Popis zmien: /Popis zmien pre koncového užívateľa/		
Priebeh realizácie: /Popis priebehu- bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis, použitie ústupového plánu/		
Výsledok základného otestovania funkcionality:		
Zodpovedný za vykonanie nasadenia zmeny:		
_____	_____	_____
Meno	Dátum	Podpis

Formulár č. 9 : Akceptačný protokol k štúdii realizovateľnosti

EIS MF SR Klient FR SR	Akceptačný protokol pre výkony podľa Štúdie realizovateľnosti	
---	--	---

Identifikácia výkonu

ID objednávky:	Dátum vystavenia objednávky:	
PM Zákazníka:	PM Dodávateľa:	
Inštalácia: <input checked="" type="checkbox"/> produkčná, <input checked="" type="checkbox"/> testovacia,		
Funkčná oblasť: <input type="checkbox"/> ManEx, PlarEx, AccoMan, PayEx		
<input checked="" type="checkbox"/> SAP, <input type="checkbox"/> PKI, LDAP a XI, <input type="checkbox"/> AC KSK, <input type="checkbox"/> iná: rozhranie ARDAL/ŠD		
Požadovaný termín začatia plnenia:	Potvrdený termín začatia plnenia:	Skutočný termín začatia plnenia:

Názov zmeny:

Popis zmeny:

Číslo zmeny:

Výsledok akceptácie:


Odovzdal za Hewlett Packard

Meno:
Funkcia:
Dátum:
Podpis:

Prevzal za MF SR

Meno:
Funkcia:
Dátum:
Podpis:

Formulár č. 10 : Sumárny mesačný výkaz o Zmenách

EIS MF SR Klient FR SR	Sumárny mesačný výkaz o Zmenách Mesiac a Rok	
---	---	---

Výkaz Zmien za mesiac 20..

poskytnutých na základe Zmluvy o poskytovaní aplikačnej podpory podpísanej medzi Ministerstvom financií SR a HP.

Kód	Popis	Sadzba EUR/hod. bez DPH	Počet ČD	Cena spolu v EUR bez DPH
Spolu				

Práce odovzdal:

Dátum:

Podpis Projektového manažéra Dodávateľa:

Výkony akceptoval:

Dátum:

Podpis Povereného zástupcu Zákazníka:

Poznámky:

1. Projektový manažér MF SR a Poverený zástupca FR SR majú právo zoznam osôb aktualizovať. Vykonajú tak mailom a listom s plným zoznamom osôb adresovaným druhej strane.
2. Pozície neobsadené do účinnosti Dohody sa obsadia v zmysle predchádzajúceho bodu.
3. V prípade nedostupnosti osoby na viac ako 1 pracovný deň je osoba povinná stanoviť zástupcu. Vykona tak mailom na obe strany.

Spôsob riešenia požiadaviek služby Aplikačnej podpory a Spôsob riešenia zmien v EIS sa môže meniť na základe písomnej dohody Projektového manažéra MF SR a Projektového manažéra Dodávateľa