

## **Dodatok č. 29**

### **k Zmluve o poskytovaní servisu a údržby na programové vybavenie DWH a o technickej podpore na SW produkty pre DWH**

**číslo ZD20020007**

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a podľa § 66 ods.1, písm. a) zákona č. 523/2003 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy a v znení neskorších predpisov

#### **Zmluvné strany:**

##### **Objednávateľ:**

Názov organizácie: Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky  
So sídlom: Lazovná ulica 63, 974 01 Banská Bystrica  
Štatutárny zástupca: Ing. František Imrecze, prezident finančnej správy  
Zodpovedný zástupca: XXXXXXXXXX  
IČO: 42499500  
DIČ: 2021095505  
Bankové spojenie: Štátna pokladnica  
Č. účtu: 7000118043 / 8180  
Tel./fax: 048/4393111, 048/4134989, 048/4136117

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

##### **Zhotoviteľ:**

Obchodné meno: Asseco Central Europe, a.s.  
So sídlom: Trenčianska 56/A, 821 09 Bratislava  
Štatutárni zástupcovia: RNDr. Jozef Klein, predseda predstavenstva  
Ing. Marek Grác, člen predstavenstva  
IČO: 35760419  
DIČ: 2020254159  
IČ DPH: SK7020000691  
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s. Bratislava  
č. účtu: 171524706/0900  
Tel./fax: 02/20 838 400, 02/20 838 444

Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka č. 2024/B

(ďalej len „**Zhotoviteľ**“)

uzatvárajú tento Dodatok č. 29 (ďalej len „Dodatok“) k Zmluve o poskytovaní servisu a údržby na programové vybavenie DWH a o technickej podpore na SW produkty pre DWH číslo ZD20020007 (ďalej len „Zmluva“).

## I. Preambula

- I.1. Tento Dodatok k Zmluve upravuje rozsah a spôsob poskytovania servisu a údržby pre DWH a s ním súvisiace moduly, spôsob výpočtu výšky paušálneho poplatku za servis a údržbu a aktualizuje vybrané Prílohy k Zmluve.

## II. Predmet

- II.1. Na základe dohody oboch zmluvných strán sa zoznam modulov DWH a ich hodnota pre výpočet paušálu pre údržbu, ktorý tvorí Prílohu č. 2 Zmluvy upravuje nasledovne:
- celková cena hodnoty diela sa navyšuje o súčet cien jednotlivých zmenových konaní realizovaných a akceptovaných v rokoch 2011, 2012, 2013 a 2014 vynásobených koeficientom reálneho podielu novej funkcionality podľa Prílohy č. 1b tohto Dodatku. Upravený zoznam modulov DWH tvorí Prílohu č. 2U Zmluvy. Týmto zaniká platnosť Prílohy č. 2T.
  - Aktualizujú sa prílohy Zmluvy:  
Príloha č.1a, Príloha č.4a, Príloha č.5b, Príloha č.6a, Príloha č.6b, Príloha č.7a, Príloha č.7b, Príloha č.7c, Príloha č.8a, Príloha č.9, Príloha č.9a, Príloha č.10.
- II.2. Na základe dohody oboch zmluvných strán o podpore, servise a údržbe programového vybavenia DWH a technickej podpory na SW produkty pre DWH sa:

**a) do Zmluvy dopĺňa bod I.1.a:**

DWH – je označenie pre celé riešenie dátového skladu (Data WareHouse)

MOSS – je označenie pre modul Mini One Stop Shop

AVI – je označenie pre modul Automatizovanej Výmeny Informácií v rámci krajín EÚ

ADMIS – je označenie pre modul jednotného úložiska dokumentov

**b) bod III.2 Zmluvy nahrádza nasledovným textom:**

Výkony a služby s výnimkou modulov ADMIS a MOSS/AVI sú definované v nasledujúcej tabuľke. V stĺpci „Typ“ je uvedený spôsob čerpania pre jednotlivé služby v rámci mesačného servisného paušálneho poplatku uvedeného v Prílohe č.2 tejto Zmluvy.

Typ činnosti „**Bez limitu**“ znamená, že všetky náklady spojené s popísanou činnosťou sú zahrnuté v rámci stanoveného mesačného poplatku uvedeného v Prílohe č.2 tejto Zmluvy.

Typ činnosti „**Limit**“ znamená jediný a neprenositeľný mesačný objem 232 človekohodín pre uvedené činnosti v rámci stanoveného mesačného poplatku uvedeného v Prílohe č.2 tejto Zmluvy. Cena služieb poskytnutých nad stanovený limit sa riadi ustanovením bodu VI.2.b tejto Zmluvy.

Typ činnosti „**Podľa hodín**“ znamená poskytovanie služby Objednávateľom odsúhlasených človekohodín, a ich cena je stanovená podľa Zhotoviteľom skutočne odpracovaných človekohodín a sadzby za človekohodinu v zmysle bodu VI.2.b tejto Zmluvy.

P.č	Činnosť	Typ
1	Zmeny z podnetu Zhotoviteľa, najmä z dôvodu optimalizácie a zvyšovania kvality produktov IS.	Bez limitu
2	Odstraňovanie chýb IS v rámci pozáručného servisu. Odstránenie sa vykoná formou patchu (v naliehavých prípadoch). Podpora Zhotoviteľa pri zabezpečení testovania týchto opravených funkčností IS pracovníkmi Objednávateľa.	

3	Dokumentovanie zmien a zásahov v IS súvisiacich s odstraňovaním chýb v rámci pozáručného servisu: - aktualizácia dokumentácie - protokoly o zásahoch v produkčnej databáze - archivácia jednotlivých patchov a verzií vo forme médií dodaných na nasadenie v priestoroch Zhotoviteľa	
4	Hotline (hlásenie chybových stavov mailom, faxom a telefonicky v pracovnom čase na kontaktné miesta podľa Prílohy 1a. Poskytovanie konzultácií na objasňovanie a upresňovanie otázok súvisiacich s hotline.	
5	Identifikácia potenciálnych rizík v DWH, ohrozujúcich jeho prevádzku a spôsobujúcich výpadky, resp. obmedzenia.	
6	Udržiavanie technického a personálneho prostredia potrebného k zásahom u Zhotoviteľa.	
7	Identifikácia zmien a overenie vhodnosti konfigurácie a funkčnosti systémovej platformy v rámci platného technického projektu vyvolané: - zistenými nedostatkami prvkov systémovej platformy - rozvojom v oblasti informačných technológií (hlavne zmena verzie operačného systému alebo databázovej platformy)	Limit 170 hod
8	Podpora prevádzky DWH: - monitorovanie a podpora funkčnosti systémovej, aplikačnej a dátovej vrstvy - monitorovanie, dohľad a zabezpečenie prevádzkových postupov DWH - konzultácie k riešeniu prevádzkových problémov a funkčností IS - riešenie chýb obsluhy - vytvorenie nového testovacieho prostredia Automatizované monitorovanie prevádzky 7*24 zabezpečuje Zhotoviteľ programovými prostriedkami. Dohľad, konzultácie, riešenie chýb obsluhy, podpora funkčnosti v pracovnom čase zabezpečujú pracovníci Zhotoviteľa.	
9	Poskytovanie konzultácií (elektronickou cestou) povereným pracovníkom Objednávateľa pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky DWH v pracovnom čase. Zhotoviteľ nezahŕňa do limitu poskytnuté konzultácie, ktoré sú súčasťou poskytnutých činností uvedených v tejto zmluve „bez limitu“ a činností súvisiacich so zmenami zavadenými aktuálne nasadeným zmenovým listom.	
10	Riešenie urgentných požiadaviek na nápravu chýb počas pracovného času. Účelom pohotovostných zásahov je odstránenie akútnych prevádzkových problémov spôsobených chybami: - operačných systémov a databázových platforiem, na ktorých beží IS - aplikačného kódu tretích strán - v dôsledku havárie operačného systému a havárie technických prostriedkov	
11	Pohotovosť: - pohotovosť prevádzkového pracovníka Zhotoviteľa mimo pracovného času, dostupnosť na mobilnom telefóne Tento limit slúži na poskytnutie pohotovosti predovšetkým počas víkendového spracovania inkrementu. V prípade vzniku urgentnej požiadavky obsahuje analýzu problému a jeho riešenie v rozsahu maximálne 2 hodiny. Na riešenie nad 2 hodiny bude uplatnený typ "podľa hodín".	
12	Zmeny z podnetu Objednávateľa, ktoré nevedú k zmene funkcionality diela alebo jeho častí a vykazujú veľmi nízku prácnosť. Ide o zmenu, ktorú je možné zapracovať v rozsahu max. do 22 hod. po vzájomnom súhlase obidvoch strán.	Limit 22 hod
13	Podpora Zhotoviteľa pri analýze kontrolných čísel a riešení odmietnutých riadkov v rozsahu 20 hod. po vzájomnom súhlase obidvoch strán.	Limit 20 hod
14	Riešenie požiadaviek Objednávateľa mimo pracovného času. Účelom pohotovostných zásahov je odstránenie akútnych prevádzkových problémov spôsobených chybami: - operačných systémov a databázových platforiem, na ktorých beží IS - aplikačného kódu tretích strán - v dôsledku havárie operačného systému a havárie technických prostriedkov - aplikačného kódu nad rozsah pohotovosti podľa bodu 11	Podľa hodín

„Pracovný čas“ pre činnosti servisnej podpory je časový interval od 8.00 do 16.00 v pracovných dňoch. Do intervalu „mimo pracovného času“ sa počítajú dni sviatkov, voľných dní a času do 8.00 hodiny a po 16.00 hodine počas pracovných dní.

**c) bod III.3.b Zmluvy nahrádza nasledovným textom:**

**III.3.b. Lehota riešenia chyby**

Pre riešenie platia, pokiaľ nie je pri jednotlivom module uvedené inak, podľa závažnosti nasledujúce časové lehoty:

Klasifikácia chyby	Popis	Lehota na riešenie
„A“	Kritická chyba - Fatálna chyba, riešenie chyby organizačným opatrením nie je možné	Do 48 hodín od prijatia hlásenia o chybe, pričom hodina nahlásenia sa nepočíta do lehoty riešenia. Zhotoviteľ začne vykonávať práce na odstránení problému do 4 hodín od nahlásenia.
„B“	Vážna chyba - Chyba, ktorá obmedzuje, ale neznemožňuje prevádzku, prípadne je možné ju riešiť organizačným opatrením.	Do 10 pracovných dní od prijatia hlásenia o chybe, pričom deň nahlásenia sa nepočíta do lehoty riešenia.
„C“	Bežná chyba – Chyba s minimálnym dopadom na prevádzku (napr. grafické znázornenie v nevhodnom formáte atď.)	Do 14 pracovných dní od prijatia hlásenia o chybe, pričom deň nahlásenia sa nepočíta do lehoty riešenia.

Lehota na riešenie sa predlžuje o dobu poskytovania súčinnosti Objednávateľom, a to o každú aj začatú hodinu v prípade chyby „A“ alebo o každý aj začatý pracovný deň v prípade chyby „B“ alebo „C“. Pod požadovanou súčinnosťou sa rozumie poskytnutie všetkých relevantných informácií a podkladov, ktoré sú nevyhnutné k vyriešeniu Hotline (napr. doplňujúce informácie, potrebné unl súbory, prevzatie inštalačného média, ... ) na základe vyžiadania Zhotoviteľom.

Požiadavka na súčinnosť, ako aj poskytnutie súčinnosti sa vykonáva elektronicky (WEB aplikácia), na sledovanie relevantných dátumových a časových údajov.

Vedúci projektu Zhotoviteľa a Objednávateľa sa môžu dohodnúť na inej ako uvedenej lehote riešenia chyby najmä s ohľadom na povahu chyby, reklamačných cyklov, ako aj iných relevantných súvislostí.

**d) do Zmluvy dopíňa nová kapitola III.5 pre modul jednotného úložiska dokumentov ADMIS nasledovne:**

- III.5.a. Časti dodatku v kapitole III.5 platia výhradne a výlučne len pre modul ADMIS. Časti neupravené osobitnými ustanoveniami podľa kapitoly III.5 pre modul ADMIS sa riadia príslušnými zneniami Zmluvy. V prípade sporného výkladu medzi kapitolou III.5 pre modul ADMIS a Zmluvou má pre modul ADMIS prednosť znenie uvedené v kapitole III.5.
- III.5.b. Výkony a služby pre modul ADMIS sú definované v nasledujúcej tabuľke. V stĺpci „Typ“ je uvedený spôsob čerpania pre jednotlivé služby v rámci mesačného servisného paušálneho poplatku uvedeného v Prílohe č.2 tejto Zmluvy. Typ činnosti „**Bez limitu**“ znamená, že všetky náklady spojené s popísanou činnosťou sú zahrnuté v rámci stanoveného mesačného poplatku uvedeného v Prílohe č.2 tejto Zmluvy. Typ činnosti „**Limit**“ znamená jediný a neprenositeľný mesačný objem 158 človekohodín pre uvedené činnosti v rámci stanoveného mesačného poplatku uvedeného v Prílohe č.2 tejto Zmluvy. Cena služieb poskytnutých nad stanovený limit sa riadi ustanovením bodu VI.2.b tejto Zmluvy.

Typ činnosti „**Podľa hodín**“ znamená poskytovanie služby Objednávateľom odsúhlasených človekohodín, a ich cena je stanovená podľa Zhotoviteľom skutočne odpracovaných človekohodín a sadzby za človekohodinu v zmysle bodu VI.2.b tejto Zmluvy.

P.č	Činnosť	Typ
1	Zmeny z podnetu Zhotoviteľa, najmä z dôvodu optimalizácie a zvyšovania kvality produktov IS.	Bez limitu
2	Odstraňovanie chýb IS. Odstránenie sa vykoná formou patchu (v naliehavých prípadoch). Podpora Zhotoviteľa pri zabezpečení testovania týchto opravených funkčností IS pracovníkmi Objednávateľa.	
3	Dokumentovanie zmien a zásahov v IS súvisiacich s odstraňovaním chýb: - aktualizácia dokumentácie - protokoly o zásahoch v produkčnej databáze	
4	Hotline (hlásenie chybových stavov mailom a telefonicky v pracovnom čase na kontaktné miesta podľa Prílohy 1a. Poskytovanie konzultácií na objasňovanie a upresňovanie otázok súvisiacich s hotline v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod.	
5	Identifikácia zmien a overenie vhodnosti konfigurácie a funkčnosti systémovej platformy v rámci platného technického projektu vyvolané: - zistenými nedostatkami prvkov systémovej platformy - rozvojom v oblasti informačných technológií (hlavne zmena verzie operačného systému alebo databázovej platformy)	Limit 128 hod
6	Podpora prevádzky modulu ADMIS: - monitorovanie a podpora funkčnosti systémovej, aplikačnej a dátovej vrstvy - konzultácie k riešeniu prevádzkových problémov a funkčností IS - riešenie chýb obsluhy - vytvorenie nového testovacieho prostredia Dohľad, konzultácie, riešenie chýb obsluhy, podpora funkčnosti v pracovnom čase zabezpečujú pracovníci Zhotoviteľa	
7	Poskytovanie konzultácií (elektronickou cestou) povereným pracovníkom Objednávateľa pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky modulu ADMIS v pracovnom čase. Zhotoviteľ nezahŕňa do limitu poskytnuté konzultácie, ktoré sú súčasťou poskytnutých činností uvedených v tejto zmluve „bez limitu“ a činností súvisiacich so zmenami zavedenými aktuálne nasadeným zmenovým listom.	
8	Riešenie urgentných požiadaviek na nápravu chýb počas pracovného času. Účelom pohotovostných zásahov je odstránenie akútnych prevádzkových problémov spôsobených chybami: - operačných systémov a databázových platforiem, na ktorých beží IS - aplikačného kódu tretích strán - v dôsledku havárie operačného systému a havárie technických prostriedkov	
9	Zmeny z podnetu Objednávateľa, ktoré nevedú k zmene funkcionality diela alebo jeho časti a vykazujú veľmi nízku prácnosť. Ide o zmenu, ktorú je možné zapracovať v rozsahu max. do 30 hod. po vzájomnom súhlase obidvoch strán.	Limit 30 hod
10	Riešenie požiadaviek Objednávateľa mimo pracovného času. Účelom pohotovostných zásahov je odstránenie akútnych prevádzkových problémov spôsobených chybami: - operačných systémov a databázových platforiem, na ktorých beží IS - aplikačného kódu tretích strán - v dôsledku havárie operačného systému a havárie technických prostriedkov	Podľa hodín

„Pracovný čas“ pre činnosti servisnej podpory je časový interval od 8.00 do 16.00 v pracovných dňoch. Do intervalu „mimo pracovného času“ sa počítajú dni sviatkov, voľných dní a času do 8.00 hodiny a po 16.00 hodine počas pracovných dní.

III.5.c. Pre stanovovanie rozsahu údržby definovanej v bode III.5.b bolo vzájomne dohodnuté:

1. **Objednávateľ zabezpečí tím prvoúrovňovej podpory (správu modulu) pre koncových používateľov**, ktorý bude zabezpečovať:

- príjem dotazov, požiadaviek a chýb od koncových používateľov,
- evidenciu prijatých dotazov, požiadaviek a chýb,
- identifikáciu a riešenie prijatých dotazov, požiadaviek a chýb v rámci získaných poznatkov zo školení a skúseností práce s aplikáciou,
- poskytovanie konzultácií a poradenstva koncovým užívateľom,
- zabezpečenie riešenia technických problémov na koncových staniciach používateľov prostredníctvom technickej podpory vlastnej organizácie,
- komunikáciu s druhoúrovňovou podporou u Zhotoviteľa (v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 16:00 hod.).

2. **Zhotoviteľ zabezpečí tím druhoúrovňovej podpory pre komunikáciu s prvoúrovňovou podporou Objednávateľa.**

- Všetky služby budú poskytované v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 16:00 hod.
- Kontaktné údaje na druhoúrovňovú podporu sú uvedené v Prílohe 1a

Pri nahlásení problému je Objednávateľ povinný uviesť všetky Zhotoviteľom požadované údaje (Názov zákazníka, meno nahlasovateľa, špecifikácia problému a pod.).

3. **Podmienky komunikácie**

- Objednávateľ nahlasuje prostredníctvom druhoúrovňovej podpory, t.j. riešiteľskej skupiny v počte max. 10 pracovníkov, chybové hlásenia emailom. Urgentné hlásenie chybového stavu, môže byť prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu a následne jeho doručením v písomne dohodnutej forme. Každý nahlásený chybový stav bude označený zo strany Zhotoviteľa jednoznačným identifikátorom, ktorý bude po nahlásení e-mailom alebo na Hot-Line oznámený Objednávateľovi.
- Momentom nahlásenia incidentu sa chápe čas prijatia incidentu na Hot-Line, v prípade nefunkčnosti Hot-Line, čas prijatia e-mailovej notifikácie o incidente na dohodnutú e-mailovú adresu Zhotoviteľa alebo čas prijatia telefonického hlásenia o incidente na dohodnuté telefónne číslo Zhotoviteľa.
- Zhotoviteľ prvotnou analýzou určí, či chybový stav je spôsobený aplikáciou. Ak je chyba mimo aplikácie (ostatné integrované IS, sieť, OS a pod.) informuje o tejto skutočnosti prvoúrovňovú podporu (správu systému) Objednávateľa.
- V prípade, ak sa jedná o chybu aplikácie Zhotoviteľ informuje prvoúrovňovú podporu Objednávateľa o predpokladanom termíne vyriešenia chybového stavu, spôsobe vykonania opravy chybového stavu, rozsahu požadovanej súčinnosti, ale aj iných skutočnostiach majúcich vplyv na vyriešenie chybového stavu.
- Ak pri kontrole správnosti riešenia nahláseného chybového stavu dodaného Zhotoviteľom dôjde k zisteniu opakovaných alebo nových chýb (vád), budú tieto oznámené druhoúrovňovej podpore Zhotoviteľa a požiadavka na odstránenie pôvodného chybového stavu bude klasifikovaná ako nevyriešená.
- Riešenie problémov bude vykonané prostredníctvom telefonickej konzultácie, mailom, zásahom priamo na mieste alebo nahratím príslušnej opravy.
- Pre vyriešenie problému sú akceptované aj dočasné, náhradné riešenia až do odstránenia problému.

III.5.d. **Lehota riešenia chyby**

Pre riešenie chýb týkajúcich sa výhradne modulu ADMIS platia podľa závažnosti nasledujúce časové lehoty:



Klasifikácia chyby	Popis	Lehota na riešenie
„A+“	Nedostupnosť modulu ADMIS – modul neumožňuje prihlásiť sa používateľom	Do 7 hodín od prijatia hlásenia o chybe, pričom hodina nahlásenia sa nepočíta do lehoty riešenia. Zhotoviteľ začne vykonávať práce na odstránení problému do 1 hodiny od nahlásenia (doba reakcie).
„A“	Kritická chyba - Fatálna chyba, riešenie chyby organizačným opatrením nie je možné	Do 18 hodín od prijatia hlásenia o chybe, pričom hodina nahlásenia sa nepočíta do lehoty riešenia. Zhotoviteľ začne vykonávať práce na odstránení problému do 4 hodín od nahlásenia (doba reakcie).
„B“	Vážna chyba - Chyba, ktorá obmedzuje, ale neznemožňuje prevádzku, prípadne je možné ju riešiť organizačným opatrením.	Do 5 pracovných dní od prijatia hlásenia o chybe, pričom deň nahlásenia sa nepočíta do lehoty riešenia. Zhotoviteľ začne vykonávať práce na odstránení problému do 8 hodín od nahlásenia (doba reakcie).
„C“	Bežná chyba – Chyba s minimálnym dopadom na prevádzku (napr. grafické znázornenie v nevhodnom formáte atď.)	Do 16 pracovných dní od prijatia hlásenia o chybe, pričom deň nahlásenia sa nepočíta do lehoty riešenia. Zhotoviteľ začne vykonávať práce na odstránení problému do 4 pracovných dní od nahlásenia (doba reakcie).

III.5.e. Ročná technická podpora na softvérové produkty pre modul ADMIS znamená dodávanie najnovších verzií softvéru pre modul ADMIS. Predmetom aktualizáčnych služieb sú výlučne počítačové programy, ktoré sú distribuované dodávateľom. Najnovšia verzia znamená najnovšiu verziu, resp. release toho istého programového produktu v rozsahu nadobudnutých licencií. Aktualizácia pozostáva zo zaslania, resp. sprístupnenia programov Objednávateľovi na dohodnutom nosiči dát, s návodom na inštaláciu a popisom vecných a technických zmien. Zhotoviteľ otestuje nové verzie aplikácie na vlastných technických prostriedkoch. Zhotoviteľ po dohode s Objednávateľom vykoná inštaláciu najnovšej verzie produktu v prostredí Objednávateľa. Zhotoviteľ zabezpečí dodanie potrebného množstva licencií v rozsahu efektívneho prevádzkovania modulu ADMIS podľa dohodnutých zmluvných podmienok. Ročná aktualizácia je fakturovaná vždy vopred na obdobie 12 mesiacov a je splatná na základe faktúry, vystavenej Zhotoviteľom pred začiatkom nového obdobia pre ročnú aktualizáciu. Objednávateľ môže jednostranne odstúpiť od ročnej aktualizácie na nasledovné obdobie, pričom odstúpenie musí oznámiť Zhotoviteľovi písomne najneskôr do konca piateho mesiaca v aktuálnom období služby ročná aktualizácia.

Cena za poskytnutie služieb podľa bodu III.5.e tejto Zmluvy bude hradená ako ročný poplatok na základe faktúry – daňového dokladu vystaveného Zhotoviteľom.

III.5.f. Zhotoviteľ predloží do 5 pracovného dňa nasledujúceho mesiaca Zoznam výkonov za služby, ktoré boli vykonané pri realizácii plnenia podľa bodu III.5.b tejto Zmluvy, pre Typ činnosti „Limit“. Mesačný výkaz prác bude tvoriť prílohu k faktúre Zhotoviteľa. Faktúrovať vykonané služby je možné aj samostatnou faktúrou za služby vykonané len pre modul ADMIS v rámci stanoveného mesačného poplatku uvedeného v Prílohe č.2 tejto Zmluvy.

Výkony za činnosti typu „Limit“ budú členené do skupín podľa limitov:

- Podpora prevádzky
- Zmeny z podnetu Objednávateľa

III.5.g. Objednávateľ nespôsobí a nedovolí spätnú analýzu, rozklad, dekompiláciu, preklad alebo úpravy programového vybavenia.

III.5.h. Zhotoviteľ si ponecháva všetky nároky, autorské práva a iné vlastnícke práva na programové vybavenie a dokumentáciu. Objednávateľ je oprávnený prevádzkovať dielo, ktoré je predmetom dodania len v rámci útvarov organizačnej štruktúry Objednávateľa a to na počítačových systémoch k tomu určených.

III.5.i. Servisné okno pre modul ADMIS je určené **každý týždeň v piatok** v mimopracovnej dobe v čase od 18:00 – 2:00 hod. V nevyhnutných prípadoch odôvodnených potrebou práce používateľov počas servisného okna môže Objednávateľ písomne (e-mailom) požiadať o zrušenie servisného okna a to najneskôr 6 hodín pred plánovaným začiatkom servisného okna.

V prípade, že je nutné realizovať odstávky systému mimo servisného okna, je potrebné aby táto informácia bola oznámená kontaktom uvedeným v Prílohe 1a.

**e) do Zmluvy dopíňa nová kapitola III.6 pre moduly MOSS/AVI nasledovne:**

- III.6.a. Časti dodatku v kapitole III.6 platia výhradne a výlučne len pre moduly MOSS/AVI. Časti neupravené osobitnými ustanoveniami podľa kapitoly III.6 pre moduly MOSS/ AVI sa riadia príslušnými zneniami Zmluvy.  
V prípade sporného výkladu medzi kapitolou III.6 pre moduly MOSS/AVI a Zmluvou má pre moduly MOSS/AVI prednosť znenie uvedené v kapitole III.6.
- III.6.b. Pre účely údržby modulov MOSS/AVI sa zavádzajú nové pojmy:
- **Support package**  
Ide o súbor funkcionalít, ktorých nasadenie rieši opravu chýb vo funkcionalite IS alebo opravu dát. Súčasťou support package je podrobná dokumentácia opráv. Support package možno nasadiť len v nadväznosti na upgrade, pre ktorý je určený. Poradie support package v rámci upgradu musí byť dodržané. Support package obsahuje kolekciu hotfixov, ktoré boli vydané k jednotlivému komponentu. Všetky korekcie k support package sú zadokumentované v hotfixe. Support Package a korekcie sú prenášané do systému prostredníctvom transportného systému.
  - **Hotfix**  
Hotfix je jeden, alebo viacero súborov používaných na odstránenie konkrétneho problému v softvérovom produkte a opravuje chybu vzniknutú po inštalácii z inštaláčnych nosičov. Obsahuje popis príznakov väd, ich príčin a verziu úrovne support package, na ktorej dôjde k chybe. Môže obsahovať predpoklady na jej implementáciu.
- III.6.c. Údržba modulov MOSS/AVI podľa bodu I.10 Zmluvy bude poskytovaná v rozsahu a spôsobom definovaným v príslušných ustanoveniach Zmluvy.
- III.6.d. Výkony a služby pre moduly MOSS/AVI sú definované v nasledujúcej tabuľke. V stĺpci „Typ“ je uvedený spôsob čerpania pre jednotlivé služby v rámci mesačného servisného paušálneho poplatku uvedeného v Prílohe č.2 tejto Zmluvy.  
Typ činnosti „**Bez limitu**“ znamená, že všetky náklady spojené s popísanou činnosťou sú zahrnuté v rámci stanoveného mesačného poplatku uvedeného v Prílohe č.2 tejto Zmluvy.  
Typ činnosti „**Limit**“ znamená jediný a neprenositeľný mesačný objem 168 človekohodín pre uvedené činnosti v rámci stanoveného mesačného poplatku uvedeného v Prílohe č.2 tejto Zmluvy. Cena služieb poskytnutých nad stanovený limit sa riadi ustanovením bodu VI.2.b tejto Zmluvy.  
Typ činnosti „**Podľa hodín**“ znamená poskytovanie služby Objednávateľom odsúhlasených človekohodín, a ich cena je stanovená podľa Zhotoviteľom skutočne odpracovaných človekohodín a sadzby za človekohodinu v zmysle bodu VI.2.b tejto Zmluvy.

P.č	Činnosť	Typ
1	Zmeny z podnetu Zhotoviteľa, najmä z dôvodu optimalizácie a zvyšovania kvality produktov IS.	Bez limitu
2	Odstraňovanie chýb IS v rámci pozáručného servisu. Odstránenie chyby sa vykoná formou Hotfix, alebo Support package. Podpora Zhotoviteľa pri zabezpečení testovania týchto opravených funkčností IS pracovníkmi Objednávateľa.	
3	Dokumentovanie zmien a zásahov v IS súvisiacich s odstraňovaním chýb v rámci pozáručného servisu: - aktualizácia dokumentácie - protokoly o zásahoch v produkčnej databáze	



4	Hotline (hlásenie chybových stavov mailom, faxom a telefonicky v pracovnom čase na kontaktné miesta podľa Prílohy 1a. Poskytovanie konzultácií na objasňovanie a upresňovanie otázok súvisiacich s hotline.	
5	Identifikácia potenciálnych rizík modulov MOSS/AVI, ohrozujúcich jeho prevádzku a spôsobujúcich výpadky, resp. obmedzenia.	
6	Udržiavanie technického a personálneho prostredia potrebného k zásahom u Zhotoviteľa.	
7	Identifikácia zmien a overenie vhodnosti konfigurácie a funkčnosti systémovej platformy v rámci platného technického projektu vyvolané: - zistenými nedostatkami prvkov systémovej platformy - rozvojom v oblasti informačných technológií (hlavne zmena verzie operačného systému alebo databázovej platformy)	Limit 138 hod
8	Podpora prevádzky modulov MOSS/AVI: - monitorovanie a podpora funkčnosti systémovej, aplikačnej a dátovej vrstvy - monitorovanie, dohľad a zabezpečenie prevádzkových postupov modulov MOSS/AVI - konzultácie k riešeniu prevádzkových problémov a funkčností IS - riešenie chýb obsluhy - vytvorenie nového testovacieho prostredia Dohľad, konzultácie, riešenie chýb obsluhy, podpora funkčnosti v pracovnom čase zabezpečujú pracovníci Zhotoviteľa.	
9	Poskytovanie konzultácií (elektronickou cestou) povereným pracovníkom Objednávateľa pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky modulov MOSS/AVI v pracovnom čase. Zhotoviteľ nezahŕňa do limitu poskytnuté konzultácie, ktoré sú súčasťou poskytnutých činností uvedených v tejto zmluve „bez limitu“ a činností súvisiacich so zmenami zavedenými aktuálne nasadeným zmenovým listom.	
10	Riešenie urgentných požiadaviek na nápravu chýb počas pracovného času. Účelom pohotovostných zásahov je odstránenie akútnych prevádzkových problémov spôsobených chybami: - operačných systémov a databázových platform, na ktorých beží IS - aplikačného kódu tretích strán - v dôsledku havárie operačného systému a havárie technických prostriedkov	
11	Zmeny z podnetu Objednávateľa, ktoré nevedú k zmene funkcionality diela alebo jeho časti a vykazujú veľmi nízku prácnosť. Ide o zmenu, ktorú je možné zapracovať v rozsahu max. do 30 hod. po vzájomnom súhlase oboch strán.	Limit 30 hod
12	Riešenie požiadaviek Objednávateľa mimo pracovného času. Účelom pohotovostných zásahov je odstránenie akútnych prevádzkových problémov spôsobených chybami: - operačných systémov a databázových platform, na ktorých beží IS - aplikačného kódu tretích strán - v dôsledku havárie operačného systému a havárie technických prostriedkov	Podľa hodín

„Pracovný čas“ pre činnosti servisnej podpory je časový interval od 8.00 do 16.00 v pracovných dňoch. Do intervalu „mimo pracovného času“ sa počítajú dni sviatkov, voľných dní a času do 8.00 hodiny a po 16.00 hodine počas pracovných dní.

III.6.e. Zhotoviteľ predloží do 5 pracovného dňa nasledujúceho mesiaca Zoznam výkonov za služby, ktoré boli vykonané pri realizácii plnenia podľa bodu III.6.d tejto Zmluvy, pre Typ činnosti „Limit“. Mesačný výkaz prác bude tvoriť prílohu k faktúre Zhotoviteľa. Faktúrovať vykonané služby je možné aj samostatnou faktúrou za služby vykonané len pre moduly MOSS/AVI v rámci stanoveného mesačného poplatku uvedeného v Prílohe č.2 tejto Zmluvy. Výkony za činnosti typu „Limit“ budú členené do skupín podľa limitov:

- Podpora prevádzky
- Zmeny z podnetu Objednávateľa

## II. Záverečné ustanovenia

- II.1. Tento Dodatok nadobúda platnosť dňom podpisu oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po jeho zverejnení podľa osobitného predpisu.
- II.2. Zhotoviteľ zároveň udeľuje súhlas so zverejnením všetkých svojich identifikačných údajov.
- III.3. Tento Dodatok sa vyhotovuje v štyroch exemplároch, z ktorých každá zo zmluvných strán obdrží po dva exempláre.
- III.4. Zmluvné strany vyhlasujú, že si tento dodatok riadne prečítali, jeho obsahu porozumeli a na znak súhlasu ho slobodne, vážne a bez nátlaku podpísali.

### Zoznam príloh:

- Príloha 1a** – Kontaktné miesta a adresy pre styk v rámci servisnej zmluvy  
**Príloha 1b** – Podklady pre úpravu hodnoty Diela a výšky mesačného poplatku  
**Príloha 2U** – Zoznam modulov DWH a ich hodnota pre výpočet paušálu pre údržbu platný od 1.4.2015.  
**Príloha 4a** – Zmenový list  
**Príloha 5b** – Kalkulácia ZK  
**Príloha 6a** – Protokol o odovzdaní ZK do testovania/ Protokol o odovzdaní ZK na pripomienkovanie  
**Príloha 6b** – Protokol o odovzdaní analýzy ZK na pripomienkovanie  
**Príloha 7a** – Protokol o akceptácii ZK  
**Príloha 7b** – Protokol o akceptácii analýzy ZK (vzor1/vzor2)  
**Príloha 7c** – Protokol o akceptácii ZK s pripomienkami  
**Príloha 8a** – Požiadavka na zmenu  
**Príloha 9** – Kalkulácia analýzy ZK  
**Príloha 9a** – Analytický list  
**Príloha 10** – Zoznam chýb brániacich akceptácii ZK

V Banskej Bystrici, dňa .....

V Bratislave, dňa .....

.....  
Ing. František Imrecze  
prezident finančnej správy

.....  
RNDr. Jozef Klein  
predseda predstavenstva

.....  
Ing. Marek Grác  
člen predstavenstva

## Príloha 1a

### Kontaktné miesta a adresy pre styk v rámci servisnej zmluvy

**Zhotoviteľ:**

Spôsob spojenia	Kontakt
E-mail pre všetky moduly DWH:	[Redacted]
E-mail pre DWH okrem modulov MOSS/AVI a ADMIS:	[Redacted]
E-mail pre moduly MOSS/AVI:	[Redacted]
E-mail pre modul ADMIS:	[Redacted]
Hot-line DWH:	048/47 21 300
Hot-line pre moduly MOSS/AVI:	02/208 38 612 02/208 38 610
Aplikačný Hot-line pre modul ADMIS:	02/32141760, 0911/798 141 <a href="mailto:fs_support@dwcslovakia.sk">fs_support@dwcslovakia.sk</a>
Technický Hot-line pre modul ADMIS:	0911/135 810 <a href="mailto:fssr_technicalsupport@dwcslovakia.sk">fssr_technicalsupport@dwcslovakia.sk</a>
Fax:	048/47 21 350
Poštová adresa:	Asseco Central Europe, a.s. Trenčianska 56/A 821 09 Bratislava
Štatutárni zástupcovia:	RNDr. Jozef Klein Ing. Marek Grác
Členovia riadiacej rady	[Redacted]
Vedúci projektu: Zástupca vedúceho projektu:	[Redacted]

**Objednávateľ:**

Spôsob spojenia	Kontakt
E-mail pre DWH okrem modulov MOSS/AVI a ADMIS:	[Redacted]
E-mail pre modul MOSS:	[Redacted]
E-mail pre modul AVI:	[Redacted]
E-mail pre modul ADMIS:	[Redacted]
Hotline:	048/4393 111
Fax:	048/4136 040

Poštová adresa:	Finančné riaditeľstvo SR Lazovná č. 63 974 01 Banská Bystrica
Adresa pre fakturáciu:	Finančné riaditeľstvo SR Lazovná č. 63 974 01 Banská Bystrica
Štatutárny zástupca:	Ing. František Imrecze
Predseda riadiacej rady Členovia riadiacej rady	
Vedúci projektu:	

# Príloha 1b

## Podklady pre úpravu hodnoty Diela a výšky mesačného poplatku podľa bodu II.1 tohto Dodatku

### 1. Navýšenie finančného základu hodnoty diela pre výpočet paušálu pre údržbu

Zmluvné strany sa dohodli podľa bodu VI.3.c Zmluvy na navýšení hodnoty diela o zmenové konania realizované a akceptované v rokoch 2011, 2012, 2013 a 2014 od podpisu posledného dodatku k Zmluve.

Dodatok	Označenie ZK	Názov ZK	Cena ZK v EUR bez DPH	Koeficient pre ZK v %	Cena diela v EUR bez DPH
D29	005/2011	DM3	108 503,68	65	70 527,39
D29	006/2011	reRDS - analýza	55 590,29	0	0,00
D29	006a/2011	reRDS - implementácia A	309 895,79	0	0,00
D29	006a/2011	Časť pre DPH 2012 v etape A	23 110,57	20	4 622,11
D29	006b/2011	reRDS - implementácia B	227 536,50	0	0,00
D29	006b/2011	Časť pre DPH 2012 v etape B	11 867,59	20	2 373,52
D29	001/2012	Registrácia_DM4	116 534,38	65	75 747,35
D29	002/2012	Karusely_DM5	109 128,29	65	70 933,39
D29	004/2012	DP_FO (A,B)	33 907,40	20	6 781,48
D29	005/2012	DP_PO	27 304,38	20	5 460,88
D29	006/2012	UV_účtovné výkazy	26 412,08	20	5 282,42
D29	007/2012	ZC_závislá činnosť	29 535,13	20	5 907,03
D29	008/2012	Zábezpeka v DM4	75 131,66	65	48 835,58
D29	009/2012	AL4_analytický list	86 196,18	65	56 027,52
D29	010/2012	ISK1 - nové členenie dát v zberoch	8 387,62	5	419,38
D29	001/2013	DP_FO (A,B)	32 568,95	20	6 513,79
D29	002/2013	DP_PO	25 073,63	20	5 014,73
D29	003/2013	Sociálna poisťovňa	21 682,89	50	10 841,45
D29	004/2013	ZC_závislá činnosť	43 901,16	20	8 780,23
D29	005/2013	Podľa požiadaviek FR SR	79 950,08	0	0,00
D29	006/2013	Podľa požiadaviek FR SR	48 898,04	20	9 779,61
D29	007/2013	Modul MOSS – Analýza	780 048,66	0	0,00
D29	001/2014	Zábezpeka od 1.1.2014 a ostatné požiadavky z FR SR	167 306,25	20	33 461,25
D29	002/2014	Modul MOSS a AVI	1 996 878,17	60	1 198 126,90
D29	003/2014	DP_FO (A,B)	34 978,16	20	6 995,63
D29	004/2014	DP_PO	27 036,69	20	5 407,34
D29	005/2014	UV_účtovné výkazy	15 526,02	20	3 105,20
D29	006/2014	Integrácia DWH a ISFS-SD/SAP BW	858 927,98	0	0,00
D29	007/2014	Modul ADMIS 1 + 2 etapa - analýza	1 993 844,35	25	498 461,09
D29	008/2014	Úprava zábezpeky	9 815,30	0	0,00
D29	009/2014	Modul ADMIS 1 + 2 etapa - implementácia	788 347,05	80	630 677,64
<b>D29 prírastok</b>			<b>8 173 824,92</b>		<b>2 770 082,89</b>

## Príloha 2U

### Zoznam modulov DWH a ich hodnota pre výpočet paušálu pre údržbu platný od 1.4.2015

Uvedené ceny sú v EUR.

P.č.	Vecná časť	Cena diela bez DPH	Mesačná cena paušálu bez DPH	DPH	Mesačná cena paušálu s DPH
D28	Cena diela podľa D28	4 503 956,76	56 299,46	11 259,89	67 559,35
27	Zmenové konania modulov DWH okrem modulov MOSS/AVI a ADMIS: - za rok 2011: 5/2011, 6a/2011, 6b/2011 - za rok 2012: 1/2012, 2/2012, 4/2012, 5/2012, 6/2012, 7/2012, 8/2012, 9/2012, 10/2012 - za rok 2013: 1/2013, 2/2013, 3/2013, 4/2013, 6/2013 - za rok 2014: 1/2014, 3/2014, 4/2014, 5/2014	442 817,26	5 535,22	1 107,04	6 642,26
28	Zmenové konania pre moduly MOSS/AVI: - za rok 2014: 2/2014	1 198 126,90	14 976,59	2 995,32	17 971,91
29	Zmenové konania pre modul ADMIS: - za rok 2014: 7/2014, 9/2014	1 129 138,73	14 114,23	2 822,85	16 937,08
<b>D29</b>	<b>SPOLU</b>	<b>7 274 039,65</b>	<b>90 925,50</b>	<b>18 185,10</b>	<b>109 110,60</b>