



Dodatok č. 3

k Zmluve o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory
Manažérskeho informačného systému KIS VŠZP (ďalej len „MIS“)

uzatvorenej dňa 16.7.2007

uzavretý podľa § 269 a nasl. Obchodného zákonníka č. 513/1991 Z.z. v znení neskorších predpisov

Čl. I

Zmluvné strany

Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

Sídlo: Mamateyova 17, 850 05 Bratislava
IČO: 35 937 874
IČ DPH: SK 2022027040
Bankové spojenie: Štátna pokladnica, Bratislava
Číslo účtu: 7000182424/8180
v zastúpení: MUDr. Marian Faktor
predseda Predstavenstva

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sa, vložka č.: 3602/B

Ďalej len „Objednávateľ“

a

Asseco Central Europe, a.s.

Sídlo: Trenčianska 56/A, 821 09 Bratislava
IČO: 35 760 419
IČ DPH: SK2020254159
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s. Bratislava
Číslo účtu: 171524706/0900
v zastúpení: RNDr. Jozef Klein
predseda predstavenstva a generálny riaditeľ
Ing. Martin Morávek
člen predstavenstva

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 2024/B

Ďalej len „Poskytovateľ“

PREAMBULA

Na základe záverov spoločných rokovaní sa zmluvné strany dohodli, že v Zmluve o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Manažérskeho informačného systému KIS VŠZP uzatvorenej dňa 16.7.2007 (ďalej len „Zmluva“) predovšetkým:

- Upraví výšku objemu človekohodín zahrnutých v mesačnom poplatku,
- Upraví rozsah služieb údržby,
- Upraví výšku pevného mesačného poplatku,
- Upraví výšku hodinových sadzieb,
- Upraví formálne náležitosti súvisiace s definíciou pojmov.

Čl. II

Predmet dodatku

Podľa vyššie uvedeného sa zmluvné strany vzájomne dohodli na úprave Zmluvy nasledovne:

Čl. 3

DEFINÍCIA POJMOV

V článku 3 sa znenie bodu 3.4 nahrádza znením:

3.4 „Vedúci projektu“

Vedúcimi projektu sa rozumejú kompetentní pracovníci zmluvných strán, ktorí sú zodpovední za dodržiavanie zmluvných podmienok tejto Zmluvy, za podpisovanie protokolov, časových a finančných výkazov a akejkoľvek inej dokumentácie súvisiacej s predmetom Zmluvy. Vedúci projektu plnia rozhodnutia RVP. Vedúci projektu, kontaktné miesta a adresy oboch zmluvných strán sú uvedené v prílohe Príloha č.2 – Kontaktné miesta a adresy pre komunikáciu tejto Zmluvy. Zmeny vedúcich projektu schvaľuje RVP.

3.4.1 „Vedúci projektu rozvoja“

Vedúcimi projektu rozvoja sa rozumejú kompetentní pracovníci zmluvných strán, ktorí sú zodpovední za kontrolu súladu poskytnutých služieb so zadanými požiadavkami a za zabezpečenie požadovanej súčinnosti Poskytovateľovi pri plnení predmetu tejto Zmluvy podľa bodu 2.1.1 (podľa špecifikácie činností v bode 3.15) a 2.1.3 v zmysle podmienok definovaných v bode 3.4.

3.4.2 „Vedúci projektu servisnej podpory“

Vedúcimi projektu servisnej podpory sa rozumejú kompetentní pracovníci zmluvných strán, ktorí sú zodpovední za kontrolu súladu poskytnutých služieb so zadanými požiadavkami a za zabezpečenie požadovanej súčinnosti Poskytovateľovi pri plnení predmetu tejto Zmluvy podľa bodov 2.1.1 (podľa špecifikácie činností v bode 3.15), 2.1.2 a 2.1.4 v zmysle podmienok definovaných v bode 3.4.

V článku 3 sa znenie bodu 3.5 nahrádza znením:

3.5 „Riadiaci výbor projektu (RVP)“

RVP je hlavným dozorným, kontrolným a rozhodujúcim orgánom pre dohľad a riadenie aktivít vyplývajúcich z predmetu tejto Zmluvy. RVP má 5 členov (dvaja za Poskytovateľa traja za

Objednávateľa). RVP sa tiež snaží riešiť sporné body, pri ktorých sa nepodari dospieť ku dohode na úrovni vedúcich projektov a prijíma rozhodnutia, ktoré presahujú kompetencie a právomoci vedúcich projektov.

V článku 3 sa znenie bodu 3.7 nahrádza znením:

3.7 „Človekohodina“

60 minút súvislého pracovného času, poskytnutého jedným pracovníkom Poskytovateľa Objednávateľovi, za účelom plnenia predmetu tejto Zmluvy. Za človekohodinu sa považuje aj zostatkový čas v prípade, že presiahol 30 minút. Čas sa nevzťahuje na dopravu na miesto výkonu práce.

V článku 3 sa znenie bodu 3.9 nahrádza znením:

3.9 „Dokumentácia“

3.9.1 Úplná dokumentácia

Popis modulov prednostne v elektronickej forme, ktorý pozostáva z nasledovných okruhov:

- detailný funkčný model (formou Usecase diagramov),
- používateľská dokumentácia,
- prevádzkový a systémový manuál vrátane návodu na inštaláciu,
- dátový model (formou Class Association Diagramu).

Objednávateľ má právo vyžiadať si aktualizáciu úplnej dokumentácie 1 krát ročne najskôr však 6 mesiacov po odovzdaní predchádzajúcej verzie.

3.9.2 „Dokumentácia vykonaných zmien“

Popis vykonaných zmien prednostne v elektronickej forme. Tento popis sa podľa povahy úprav môže týkať jedného alebo viacerých z nasledujúcich okruhov dokumentácie, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak:

- popis zmien v detailnom funkčnom modeli (formou Usecase diagramov),
- popis zmien v detailnom dátovom modeli (formou Class Association Diagramu),
- popis zmien v používateľskej dokumentácii,
- popis zmien prevádzkového a systémového manuálu vrátane návodu na inštaláciu,
- oznámenie o zásahoch v produkčnej databáze

V článku 3 sa znenie bodu 3.11 nahrádza znením:

3.11 „Pohotovosť“

Pod pojmom pohotovosť sa rozumie pripravenosť Poskytovateľa poskytnúť službu (výkon), ktorá je predmetom tejto Zmluvy Objednávateľovi mimo pracovných dní alebo v čase od 17:00 hod do 8:00hod počas pracovných dní.

O pohotovosť žiada vedúci projektu Objednávateľa alebo ním poverená osoba vedúceho projektu Poskytovateľa cez HD najneskôr 36 hodín pred zahájením jej realizácie.

Pohotovosť Poskytovateľa je zahrnutá v rámci limitu mesačného objemu v rozsahu stanoveného počtu človekohodín modulu „Prevádzkové prostredie MIS“ podľa bodu 8.1.2 tejto Zmluvy. Čerpanie človekohodín za vyžiadajú pohotovosť v rámci stanoveného mesačného limitu a sadzby pri jeho prekročení sú upravené v osobitnom režime podľa bodu 8.5.12 tejto Zmluvy.

V článku 3 sa znenie bodu 3.13 nahrádza znením:

3.13 „Upgrade“

Inkrementálna zmena stavu MIS, ktorá umožňuje nasadenie novej funkcionality, zmenu existujúcej funkcionality, alebo zmenu údajov oproti poslednému inštalovanému stavu. Ku každému upgrade bude dodaná dokumentácia dodaných zmien podľa bodu 3.9.2

Upgrade pozostáva z tých náležitostí verzie, v ktorých nastala zmena oproti aktuálnemu stavu.

Aktuálna verzia MIS sa získa inštaláciou poslednej verzie a všetkých nasledujúcich upgradov. V rámci nasadenia upgrade sa nasadia všetky patch-e, ktoré sú súčasťou upgrade, okrem tých, ktorými nebola modifikovaná funkcionality systému (spravidla majú charakter opravy údajov).

V článku 3 sa znenie bodu 3.15 nahrádza znením:

#	Činnosť	Typ	Zodp.
1.	Odstraňovanie chýb aplikačnej vrstvy MIS v rámci záručného aj pozáručného servisu (t.j. odstraňovanie chýb v prevádzke a v testovaní). Odstránenie sa vykoná formou patch-u, resp. spôsobmi uvedenými v bode 4.23 tejto Zmluvy.	Bez limitu	-
2.	Odstraňovanie chýb v MIS, ktoré boli spôsobené preukázaným nekorektným zásahom užívateľov.	Limit	VP rozvoja
3.	Návrh prispôsobenia APV k novým verziám operačných a databázových systémov a aplikačných serverov: - návrh o vhodnosti prechodu na novú verziu po jej uvoľnení pre Slovenskú republiku tak, aby pre Objednávateľa nenastalo riziko zníženej podpory nasadených verzií, - návrh update, ak verzie niektorého z prvkov systémovej a databázovej platformy sú natoľko neaktuálne, že pre ne prestáva poskytovať podporu originálny tvorca, - návrh zmeny alebo rozšírenia prvkov systémovej platformy, resp. návrh zmeny alebo optimalizácie aplikácie zmenou programového kódu v prípade, ak sa zmenia podmienky na trhu informačných technológií, záťaž systému alebo jeho priepustnosť.	Podľa hodín	VP servisnej podpory
4.	Poskytovanie nových upgrade programového vybavenia MIS s nezmeneným funkčným rozsahom (update), vyvinutých z podnetu Poskytovateľa, za účelom zvýšenia jeho kvality (rýchlosť spracovania, stabilita, úspora zdrojov).	Bez limitu	-
5.	Nastavenie kópie produkčnej databázy, ktorú sprístupní Objednávateľ ako testovaciu databázu a iné nastavenia potrebné pre testy riešení, pre iné potreby objednávateľa budú zahrnuté v limite.	Podľa hodín	VP servisnej podpory
6.1	Poskytnutie konzultácií (telefonických a elektronických) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s reakciami na Chybové hlásenia MIS pre pracovníkov HelpDesk Objednávateľa v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 17:00 hod do rozsahu 15 hodín mesačne.	Bez limitu	-
6.2	Poskytnutie konzultácií (telefonických a elektronických) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s reakciami na Chybové hlásenia MIS pre pracovníkov HelpDesk Objednávateľa v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 17:00 hod nad rozsah 15 hodín mesačne.	Limit	-
7.	Služba HelpDesk – služba pre preberanie chybových hlásení súvisiacich s prevádzkou MIS a požiadavkami systémovej a aplikačnej podpory Objednávateľa. Dostupnosť HelpDesk a kontaktné adresy určia na základe písomnej dohody vedúci projektov obidvoch zmluvných strán.	Bez limitu	-

#	Činnosť	Typ	Zodp.
8.1	Dodanie úplnej dokumentácie podľa bodu 3.9.1 Objednávateľ má právo vyžiadať si bezplatne dokumentáciu 1 krát ročne najskôr však 6 mesiacov po odovzdaní predchádzajúcej úplnej dokumentácie.	Bez limitu	
8.2	Dokumentovanie zmien a zásahov v MIS podľa bodu 3.9.2	Bez limitu	-
9.	Identifikácia potenciálnych rizík a typový návrh riešenia v MIS vrátane odhadu cenovej kalkulácie riešenia, ohrozujúcich jeho prevádzku a spôsobujúcich výpadky, resp. obmedzenia funkcionality MIS. Predkladanie detailných návrhov a realizácia dohodnutých opatrení nie je obsahom tejto činnosti a je vykazovaná podľa bodu 21.	Bez limitu	-
10.	Poskytovanie konzultácií (elektronickou cestou) zodpovedným pracovníkom Objednávateľa pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou existujúcej funkcionality, administrácie a prevádzky MIS v pracovných dňoch od 8:00hod. do 17:00 hod. Poskytovateľ nezahŕňa do limitu poskytnuté konzultácie, ktoré sú súčasťou poskytnutých činností uvedených v tejto zmluve „bez limitu“ a činností súvisiacich so zmenami subsystému ukončených zmenovým listom.	Limit	VP rozvoj a VP servisnej podpory
11.	Monitorovanie a podpora funkčnosti systémovej, aplikačnej a dátovej vrstvy MIS.	Limit	VP servisnej podpory
12.1	Osobná účasť zodpovedných pracovníkov Poskytovateľa na pracovných stretnutiach súvisiacich s projektovými, technologickými, prípadne inými aktivitami (napr. kontrolné dni MIS, stretnutia k plánovaniu a riadeniu technologických aktivít a pod.) dohodnutými na úrovni vedúcich projektu zmluvných strán, vedúceho projektu Objednávateľa, do rozsahu 20 hodín mesačne.	Limit	VP rozvoj a, VP servisnej podpory
12.2	Osobná účasť zodpovedných pracovníkov Poskytovateľa na pracovných stretnutiach súvisiacich s projektovými, technologickými, prípadne inými aktivitami (napr. kontrolné dni MIS, stretnutia k plánovaniu a riadeniu technologických aktivít a pod.) dohodnutými na úrovni vedúcich projektu zmluvných strán, vedúceho projektu Objednávateľa v rozsahu nad 20 hodín mesačne.	Podľa hodín	VP rozvoj a, VP servisnej podpory
13.	Vyškolenie vybraných pracovníkov Objednávateľa na prevádzkové postupy modulov MIS a spôsob práce koncových užívateľov (mimo školení dohodnutých v ZL).	Podľa hodín	VP rozvoj a, VP servisnej podpory
14.	Integrácia systémovej podpory, pre ktorú existuje štandardná podpora dodávateľov jednotlivých prvkov platforiem, a ktorú môže vykonať Poskytovateľ, ak ho o to Objednávateľ požiada.	Podľa hodín	VP servisnej podpory

#	Činnosť	Typ	Zodp.
			ry
15.	Udržiavanie technického a personálneho prostredia potrebného k zásahom u Poskytovateľa.	Bez limitu	-
16.	Konzultácie a realizácia prác pre prevádzkovú a testovaciu infraštruktúru.	Podľa hodín	VP servisnej podpory
17.	Služby pri administrácii a správe prevádzkového prostredia MIS, najmä poskytovanie nasledovných podporných služieb pre štandardné SW produkty tretích strán tvoriace časti MIS uvedené v bode 3.34.2 tejto Zmluvy: - návrh opatrení minimalizujúcich vznik mimoriadnych udalostí, - konzultácie o prípadných technických problémoch, posúdenie, návrh riešenia na mieste na základe know-how pracovníkov Poskytovateľa, - zostavenie chybového hlásenia pre dodávateľov štandardných SW produktov so všetkými požadovanými náležitosťami, - sledovanie opráv zahlasených chýb a aj iných chýb, ktoré môžu mať dopad na využitie licencií, - návrh nasadenia prípadných opráv (patch), ktoré sprístupňuje dodávateľ štandardných SW produktov, - návrh na prechod na novú verziu (release) na základe interných skúseností a testov Poskytovateľa, - technický kontakt na dodávateľa štandardných SW produktov, ktorý úzko spolupracuje s pracovníkmi Objednávateľa na riešení technických problémov, ktoré presahujú náplň obvyklých služieb poskytovaných v rámci štandardnej podpory, - priama telefonická alebo e-mailová podpora určená pre vopred plánované udalosti, ktorých riešenie vyžaduje znalosť podnikovej a technickej infraštruktúry Objednávateľa.	Limit	VP servisnej podpory
18.	Ďalšie služby podľa objednávky nevymenované v predchádzajúcich bodoch	Podľa hodín	VP rozvoja, VP servisnej podpory
19.	Identifikácia chýb v systémoch ktorých pôvod resp. vznik súvisí so zdrojovými systémami	Limit	VP rozvoja
20.	Identifikácia a riešenie neoprávnených hlásení Objednávateľa vrátane opravy dát v prípade, že táto chybu nespôsobil systém MIS	Limit	VP rozvoja
21.	Predkladanie detailných návrhov a realizácia dohodnutých opatrení z dôvodu eliminácie identifikovaných rizík (podľa charakteru bodu 9)	Podľa hodín	VP rozvoja, VP servisnej podpory

V článku 3 sa znenie bodu 3.19 nahrádza znením:

3.19 „Akceptácia služby“

Za akceptáciu služby sa považuje potvrdenie vykonanej služby písomnou formou alebo uzavretím požiadavky v HD vedúcim projektu Objednávateľa. V prípade neakceptovania vykonanej služby vedúci projektu Objednávateľa odovzdá vedúcemu projektu Poskytovateľa dokument s dôvodmi neakceptovania. Prevzatie tohto dokumentu písomne potvrdí vedúci projektu Poskytovateľa.

Ak vykonanie služby vyžaduje programové úpravy MIS, ktoré sa realizujú v rámci postupov riadenia zmien zaradením do patch-u a Objednávateľ do 10 pracovných dní od písomného oznámenia Poskytovateľa o nasadení služby do testovania a dodania dokumentácie vykonaných zmien podľa bodu 3.9.2 Poskytovateľom, pokiaľ bola súčasťou dohodnutej služby, nepotvrdí akceptovanie/neakceptovanie služby, považuje sa táto za akceptovanú pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

V článku 3 sa znenie bodu 3.22 nahrádza znením:

3.22 „Zmenové konanie“

Zmenové konanie je formálna procedúra, ktorou sa realizuje požiadavka Objednávateľa na zmenu modulov MIS. Popis jednotlivých krokov zmenového konania je predmetom Čl. 6 tejto Zmluvy. Výsledkom zmenového konania je upgrade jednotlivých modulov MIS obsahujúce riešenie pre jednu alebo viac požiadaviek na zmenu.

Proces zmenového konania je aplikovaný na celé aplikačné a programové vybavenie MIS bez ohľadu na to, či sú v danom momente nasadené v produkčnom systéme alebo v testovaní.

Zabezpečením zmenového konania sa rozumie:

- zmeny konfigurácie a funkčnosti systémovej platformy vyvolané požiadavkami Objednávateľa alebo zmenami aplikácie,
- zmeny aplikačného programového vybavenia súvisiace s úpravou systému MIS – požiadavky na zmeny funkčnosti a nové funkčnosti MIS (nové reporty, kocky, zdrojové dáta a metódy práce s DWH),
- konzultácie k riešeniu nových funkčností MIS,
- dokumentovanie všetkých zmien a zásahov v MIS do dokumentácie vykonaných zmien podľa bodu 3.9.2 alebo na základe zložitosti riešenia a dohody projektových manažérov Poskytovateľa a Objednávateľa dodanie úplnej dokumentácie podľa bodu 3.9.1.

V článku 3 sa znenie bodu 3.24 nahrádza znením:

3.24 „Návrh riešenia“

Na základe ZL vypracuje Poskytovateľ návrh riešenia v lehote uvedenej na ZL. V prípade, že súčasťou ZL je návrh riešenia a analýza vypracované Objednávateľom, Poskytovateľ návrh posúdi, akceptuje alebo podľa potreby doplní.

Návrh riešenia obsahuje ako prílohu Časovú a cenovú kalkuláciu riešenia.

Návrh riešenia obsahuje aj štúdiu vykonateľnosti v prípade, že zmena bude vyžadovať zmeny konfigurácie systému, databázy, iných modulov MIS alebo realizácia vyžaduje splnenie iných špecifických predpokladov.

Návrh riešenia obsahuje aj vyjadrenie percentuálneho podielu navýšenia hodnoty diela z ceny realizovanej zmeny.

Obsah Návrhu riešenia je daný formulárom, ktorý tvorí prílohu Príloha č.4 – Návrh riešenia – šablona dokumentu.

V článku 3 sa znenie bodu 3.28 nahrádza znením:

3.28 „Odovzdanie a prevzatie upgrade do akceptačných testov“

Odovzdaním upgrade do akceptačných testov na základe Protokolu o odovzdaní a prevzatí upgrade do akceptačných testov, podpísaného obidvomi zmluvnými stranami, sa rozumie záväzok Poskytovateľa:

- odovzdať kompletne funkčný upgrade zodpovedajúci schválenej analýze a návrhu riešenia, a to k dátumu začiatku akceptačných testov podľa schváleného harmonogramu,
- odovzdať upgrade bez chýb, ktoré by mohli znemožniť testovanie ktorejkoľvek funkčnosti,
- odovzdať podľa povahy dodaného upgrade dokumentácie vykonaných zmien podľa bodu 3.9.2.

Forma protokolu je definovaná v prílohe Príloha č.6 – Protokol o odovzdaní a prevzatí upgrade do akceptačných testov – šablona dokumentu.

Podmienkou prevzatia upgrade do akceptačných testov Objednávateľom je predvedenie plnej funkčnosti zodpovedajúcej návrhu riešenia a analýze odovzdávaného upgrade Poskytovateľom.

Protokol o odovzdaní a prevzatí upgrade do akceptačných testov podpisujú vedúci projektu obidvoch zmluvných strán.

V článku 3 sa znenie bodu 3.31 nahrádza znením:

3.31 „Akceptácia upgrade“

Akceptáciou upgrade sa rozumie podpísanie Protokolu o akceptácii upgrade vedúcimi projektu obidvoch zmluvných strán.

Forma protokolu je definovaná v prílohe Príloha č.7 – Protokol o akceptácii upgrade – šablona dokumentu.

Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ bude akceptovať upgrade:

- Ak sa v ňom k dátumu akceptácie stanovenému schváleným harmonogramom nevyskytujú chyby kategórie A a chyby kategórie B a maximálne päť chýb kategórie C. Chyby kategórie C, ktoré nebudú odstránené do termínu ukončenia akceptačných testov budú zaznačené do Protokolu o akceptácii upgrade aj s harmonogramom ich odstránenia dohodnutým vedúcimi projektu za obe strany.
- Ak bola odovzdaná dokumentácia vykonaných zmien podľa bodu 3.9.2.

Ak niektorá z podmienok uvedených v tomto bode nebola splnená, považuje sa dodanie upgrade k dátumu stanovenému harmonogramom za nesplnené a od dátumu zistenia neúplnej funkčnosti alebo chyby kategórie A, až do dátumu jej odstránenia plyní sankčná lehota na výpočet zľavy z oneskorenia (bod 8.5.14 tejto Zmluvy).

Ak chyby kategórie C uvedené v akceptačnom protokole neodstráni Poskytovateľ podľa stanoveného harmonogramu, potom od dátumu stanoveného v harmonograme až do dátumu ich úplného odstránenia plyní sankčná lehota na výpočet zľavy z oneskorenia podľa bodu 8.5.14 tejto Zmluvy.

V článku 3 sa znenie bodu 3.36 nahrádza znením:

3.36 „Komplexný informačný systém (KIS)“

KIS je celopodnikový informačný systém slúžiaci na automatizované spracovanie podnikových procesov, ktorý sa skladá zo subsystémov:

- MIS (Manažérsky informačný systém),
- EIS (Ekonomický informačný systém),
- ADMIS (Administratívny informačný systém),
- ZPIS (Zdravotný poisťovací informačný systém), pozostávajúci:
 - o vZPIS – vyvíjaná časť ZPIS
 - o VUK – vedľajšia účtovná kniha
 - o IPEP – Internetový portál, Elektronická podateľňa
 - o MA – Migračný archív,

- EAI (platforma pre integráciu celopodnikových aplikácií),
- DS (Dohľadový systém),
- TKI (Technická a komunikačná infraštruktúra).

ČI. 4 PODPORA

V článku 4 sa úvodný text nahrádza textom:

Zmluvné strany sa dohodli, že pod pojmom „podpora“ sa pre účely výkladu a realizácie predmetu zmluvy uvedeného v bode 2.1.1 tejto Zmluvy rozumejú činnosti podľa bodu 3.15 tejto Zmluvy, pričom:

- Služby poskytované Poskytovateľom bez potreby aktivovania služby Objednávateľom sú vymenované v bode 3.15 tejto Zmluvy v riadkoch: 4, 7, 8.2, 9, 15.
- Služby poskytované Poskytovateľom na základe „Chybového hlásenia“ z pracoviska HelpDesk Objednávateľa sú vymenované v bode 3.15 tejto Zmluvy v riadku 1,19.
- Služby poskytované Poskytovateľom na základe „Požiadavky na súčinnosť“ z pracoviska HelpDesk alebo písomnou dohodou vedúcich projektov sú vymenované v bode 3.15 tejto Zmluvy v riadkoch 2, 3, 5, 8.1, 10, 11, 13, 14, 16, 17, 18, 20, 21.
- Služby poskytované Poskytovateľom na základe mailovej, alebo telefonической požiadavky sú vymenované v bode 3.15 tejto Zmluvy v riadkoch 6.1, 6.2, 12.1 a 12.2
- Limit stanovený v bode 8.1.2 je viazaný na kalendárny mesiac.
- Pokiaľ Objednávateľ v jednom mesiaci nevyčerpá celý objem limitu, potom nevyčerpané človekohodiny môže čerpať v nasledujúcom kalendárnom mesiaci, maximálne však do výšky jedného mesačného spoločného objemu človekohodín stanoveného v bode 8.1.2. Presunutie hodín v zmysle predchádzajúcej vety je automatické, bez potreby aktivácie Objednávateľom.
- Služba uvedená v bode 3.15 v riadku 20 je poskytovaná Dodávateľom po odsúhlasení zmeny klasifikácie hlásenia Objednávateľom, na základe analýzy „Chybového hlásenia“, pokiaľ sa preukáže neoprávnenosť chybového hlásenia.

V článku 4 sa znenie bodu 4.2.1 nahrádza znením:

4.2.1 Nahlásenie a klasifikácia chyby

Chyby a nedostatky nahlasuje pracovník Objednávateľa prostredníctvom zadania do HD. Objednávateľ zároveň podľa závažnosti klasifikuje chybu kategóriami podľa bodu 3.30 tejto Zmluvy.

Klasifikáciu chýb vykoná pracovník Objednávateľa. V prípade námietok zo strany Poskytovateľa riešia rozpor dohodou vedúci projektu za obe strany. Pokiaľ nie je možné dospieť k dohode, bude sporné postúpené na RVP.

ČI. 7 ĎALŠIE SLUŽBY

V článku 7 sa znenie bodu 7.1 nahrádza znením:

- 7.1 Dodávka ďalších služieb a tovarov súvisiacich s podporou, zmenou, prevádzkou MIS alebo ďalším spracovaním dát MIS sa uskutoční na základe písomnej objednávky potvrdennej príslušným vedúcim projektu Objednávateľa po jej predchádzajúcom schválení RVP.

Čl. 8

CENA, PLATOBNÉ PODMIENKY A SANKCIE

V Článku 8 sa texty v jednotlivých nižšie uvedených bodoch nahrádzajú textami nasledovne:

8.1.2 Cena pevného mesačného poplatku sa upravuje oddelene pre rok 2011 a ďalšie roky a je nasledovná:

Cena pevného mesačného poplatku bez DPH pre rok 2011	34 569;- EUR (slovom tridsaťštyritisícpäťstošesťdesiatdeväť eur)
Minimálna cena pevného mesačného poplatku bez DPH pre ďalšie roky	41 482;- EUR (slovom štyridsaťjedentisícštyristosemdesiatdva eur)

V pevnom mesačnom poplatku je zahrnutá cena všetkých služieb označených v tabuľke 3.15 v stĺpci „Typ“ označením „Bez limitu“, a cena služieb uvedených v tejto tabuľke označených ako typ „Limit“, je tu zahrnutá **v celkovom mesačnom objeme 90 človekohodín štandardne** členených na 60 človekohodín pre modul „Používateľské prostredie MIS“ a 30 človekohodín pre modul „Prevádzkové prostredie MIS“. V rámci človekohodín pre modul „Prevádzkové prostredie MIS“ je zahrnutá aj pohotovosť v prípade jej vyžiadania Objednávateľom. Objednávateľ má právo na začiatku jednotlivého mesiaca do 5 pracovných dní uvedený pomer zmeniť na základe „Požiadavky na služby podpory k subsystému MIS“ (Príloha F).

8.1.3 Cena služieb poskytnutých nad rámec pevného mesačného poplatku sa tvorí ako súčet:

8.1.3.1 Ceny za služby označené v bode – tabuľke 3.15 v stĺpci „Typ“ označením „Limit“, a to nad objem presahujúci mesačný objem, podľa bodu 8.1.2 tejto Zmluvy. Táto cena je stanovená ako súčin počtu človekohodín presahujúcich mesačný objem, podľa bodu 8.1.2 tejto Zmluvy, a sadzby za človekohodinu, ktorá je pre tieto služby jednotná, a stanovená vo výške 87;- EUR (bez DPH).

8.1.3.2 Ceny za služby označené v bode - tabuľke 3.15 v stĺpci „Typ“ označením „Podľa hodín“. Táto cena je stanovená ako súčin počtu odsúhlasených človekohodín uvedených služieb, a sadzby za človekohodinu podľa príslušných rolí, uvedenú v tabuľke sadzieb v bode 8.3.1.

8.1.5 Cenu pevného mesačného poplatku podľa bodu 8.1.2 a 8.1.4 tejto Zmluvy bude Poskytovateľ fakturovať mesačne najskôr však k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, ktorého sa služba týka (dátum dodania služby) Fakturácia sa vykoná v EUR, vrátane DPH vo výške aktuálne platnej legislatívy v deň fakturácie a to do 15 dní odo dňa dodania služby.

8.1.9 Výška pevného mesačného poplatku sa vždy k 31.10 príslušného kalendárneho roka s účinnosťou od 01. 01. nasledujúceho kalendárneho roka stanoví ako súčet aktuálneho pevného mesačného poplatku a 1/12 z 15% celkového súčtu súm v akceptovaných zmenových listoch v zmysle bodu 3.24. tejto Zmluvy, o ktoré sa navýši cena diela. Pri tejto úprave pevného mesačného poplatku sa uplatní na základe dohody zmluvných strán aj navýšenie o inflačný koeficient podľa Slovenského štatistického úradu.

Pre rok 2012 sa výška pevného mesačného poplatku stanoví ako súčet pevného mesačného poplatku dohodnutého spoločnými rokovaniami pre rok 2011 vo výške 34 569,00 Eur a 1/12 z 15% celkového súčtu súm v akceptovaných zmenových listoch v zmysle bodu 3.24. tejto Zmluvy, o ktoré sa navýši cena diela. Minimálna stanovená cena pevného mesačného poplatku pre rok 2012 je však 41 482,80 Eur. Pri tejto úprave pevného mesačného poplatku sa uplatní na základe dohody zmluvných strán aj navýšenie o inflačný koeficient podľa Slovenského štatistického úradu.

Prírastok mesačného objemu človekohodín zahrnutých v mesačnom poplatku sa upraví o rovnaké percento, o ktoré sa upravil pevný mesačný poplatok, pričom celkový súčet človekohodín bude zaokrúhlený na 0,5 hodiny nahor.

- 8.1.9.1 Prípadná úprava výšky pevného mesačného poplatku a úprava mesačného objemu človekohodín zahrnutých v mesačnom poplatku bude v zmysle bodu 13.2 tejto Zmluvy predmetom dodatku k Zmluve, pričom výpočet a konečná výška takto stanoveného mesačného poplatku a mesačného limitu človekohodín bude uvedená v samostatnej prílohe tohto dodatku.

Článok 8.1.9.2 sa ruší v plnom rozsahu.

- 8.3.1 Cena za plnenie predmetu Zmluvy uvedeného v bode 2.1.3 bude stanovená ako súčin odsúhlasených človekohodín pre dané zmenové konanie a sadzieb za človekohodinu, podľa príslušných rolí, ktoré sú nasledovné:

Rola	Hodinová sadzba v EUR bez DPH
Vedúci projektu	104
IT Konzultant	82
SAP Konzultant	116
DTB špecialista	95
Analytik	87
Programátor	82
Testovač	70
Team Leader	90
Doménový špecialista	95

- 8.3.1.1 Cena za plnenie predmetu Zmluvy uvedeného v bode 2.1.3 pre rok 2011 bude stanovená ako súčin zrealizovaných človekohodín pre dané zmenové konanie a sadzieb za človekohodinu, podľa príslušných rolí, ktoré sú nasledovné:

Rola	Hodinová sadzba v EUR bez DPH
Vedúci projektu	104
IT Konzultant	90
SAP Konzultant	116
DTB špecialista	90
Analytik	75
Programátor	65
Testovač	55
Team Leader	65
Doménový špecialista	70

Čl. 9 POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

V Článku 9 sa texty v jednotlivých nižšie uvedených bodoch nahrádzajú textami nasledovne:

9.1.2 Objednávateľ aj Poskytovateľ sa zaväzujú, že do 10 pracovných dní od podpísania tohto Dodatku ustanovia Riadiaci výbor projektu (RVP) ako hlavný kontrolný a eskalačný orgán.

9.1.2.1 Objednávateľ nominuje do RVP troch zástupcov a dvoch zástupcov nominuje Poskytovateľ. Nomináciu členov urobia obe strany tak, aby členovia RVP svojimi kompetenciami a právomocami sprostredkovali maximálnu možnú rozhodovaciu právomoc v obchodných, zmluvných, rozpočtových, vecných aj organizačných otázkach, ktoré môžu byť riešené v súvislosti s realizáciou predmetu tejto Zmluvy.

9.1.2.2 Režim práce a rokovací poriadok RVP tvorí prílohu č. 9 tejto Zmluvy a je záväzný pre obe strany.

9.1.2.3 Na vyriešenie eskalovaných problémov spojených s plnením predmetu tejto Zmluvy sa na stretnutí RVP budú zúčastňovať vedúci projektov za obe zmluvné strany.

9.1.2.4 Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú rešpektovať RVP ako hlavný kontrolný a eskalačný orgán.

Čl. 13

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

V zmysle zmien v príslušných bodoch Zmluvy sa aktualizujú a dopĺňajú prílohy k Zmluve:

Znenie Prílohy č. 2 – Kontaktné miesta a adresy pre komunikáciu sa nahrádza novým znením, ktoré tvorí prílohu tohto dodatku

Znenie Prílohy č. 4 – Návrh riešenia – šablóna dokumentu sa nahrádza novým znením, ktoré tvorí prílohu tohto dodatku

Znenie Prílohy č. 8 – Mesačný výkaz služieb – šablóna dokumentu sa nahrádza novým znením, ktoré tvorí prílohu tohto dodatku

Znenie Prílohy č. 9 – Rokovací poriadok RVP sa nahrádza novým znením, ktoré tvorí prílohu tohto dodatku

Znenie Prílohy č. 10 – Pravidlá a nástroje komunikácie sa nahrádza novým znením, ktoré tvorí prílohu tohto dodatku

Znenie Prílohy B – Pracovník HelpDesk sa nahrádza novým znením, ktoré tvorí prílohu tohto dodatku

Znenie Prílohy F – Objednávka služieb sa nahrádza novým znením, ktoré tvorí prílohu tohto dodatku

Čl. III

Záverečné ustanovenia

1. Tento Dodatok je vyhotovený v štyroch origináloch, z ktorých dva dostane každá zmluvná strana.
2. Tento Dodatok nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v zmysle §47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a stáva sa nedeliteľnou súčasťou Zmluvy.
3. Ustanovenia Zmluvy a jej dodatkov, ktoré nie sú dotknuté týmto Dodatkom zostávajú v platnosti v pôvodnom znení.

Za Objednávateľa:

v Bratislave, dňa: 30.5.2011

JUDr. Marián FANTOR
predseda Predstavenstva

Za Poskytovateľa:

v Bratislave, dňa: 31.05.2011

Ing. Jozef Klein
predseda predstavenstva a riaditeľ

Ing. Martin Moravčík
člen predstavenstva

Návrh riešenia Zmenového listu

číslo: MISXXXXX

k Zmluve o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory MIS KIS VŠZP
číslo: 2007/0023 uzavretej dňa: 16.07.2007

Objednávateľ	Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s., Mamateyova 17, 850 05 Bratislava
Poskytovateľ	Asseco Central Europe, a.s., Trenčianska 56/A, 821 09 Bratislava

Stručný popis riešenia:

--

Požadovaný termín odovzdania do akceptačných testov	
Požadovaný termín nasadenia do rutínnej prevádzky	

Príloha

1		
2		

Záväzné vyjadrenie Poskytovateľa

Dátum vyjadrenia	
Doba odovzdania analýzy od akceptovania ZL v kalendárnych dňoch	
Doba odovzdania do akceptačných testov od schválenia analýzy v kalendárnych dňoch	
Celkový počet človekohodín	
Cena v EUR bez DPH	
Percentuálny podiel reálneho navýšenia ceny diela	
Podiel reálneho navýšenia ceny diela vyjadrený v Eur	
Vyjadrenie reálneho navýšenia pevného mesačného poplatku v Eur	

Podrobný popis riešenia, reštrikcie, poznámky k funkcionalite

--

Odsúhlasil:

Zodpovedný pracovník Objednávateľa	Podpis	Dátum

Objednávateľ prevzal - akceptuje ponuku Poskytovateľa.

V Bratislave dňa:

Vedúci projektu rozvoja za
Objednávateľa

Vedúci projektu za
Poskytovateľa

Predseda predstavenstva
a generálny riaditeľ VŠZP

Mesačný výkaz služieb za obdobie: MMYYYY

k Zmluve o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory MIS KIS VŠZP
číslo: 2007/0023 uzavretej dňa: 16.07.2007

Objednávateľ	Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s., Mamateyova 17, 850 05 Bratislava
Poskytovateľ	Asseco Central Europe, a.s., Trenčianska 56/A, 821 09 Bratislava

#	Činnosť	Typ	Počet člh.
2.	Odstaňovanie chýb v MIS, ktoré boli spôsobené preukázaným nekorektným zásahom užívateľov.	Limit	
3.	Návrh prispôsobenia APV k novým verziám operačných a databázových systémov a aplikačných serverov: - návrh o vhodnosti prechodu na novú verziu po jej uvoľnení pre Slovenskú republiku tak, aby pre Objednávateľa nenastalo riziko zníženej podpory nasadených verzií, - návrh update, ak verzie niektorého z prvkov systémovej a databázovej platformy sú natoľko neaktuálne, že pre ne prestáva poskytovať podporu originálny tvorca, návrh zmeny alebo rozšírenia prvkov systémovej platformy, resp. návrh zmeny alebo optimalizácie aplikácie zmenou programového kódu v prípade, ak sa zmenia podmienky na trhu informačných technológií, záťaž systému alebo jeho priepustnosť.	Podľa hodín	
5.	Nastavenie kópie produkčnej databázy, ktorú sprístupní Objednávateľ ako testovaciu databázu a iné nastavenia potrebné pre testy riešení, pre iné potreby objednávateľa budú zahrnuté v limite.	Podľa hodín	
6.2	Poskytnutie konzultácií (telefonických a elektronických) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s reakciami na Chybové hlásenia MIS pre pracovníkov HelpDesk Objednávateľa v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 17:00 hod nad rozsah 15 hodín mesačne.	Limit	
8.2	Dokumentovanie zmien a zásahov v MIS podľa bodu 3.9.2	Podľa hodín	
10.	Poskytovanie konzultácií (elektronickou cestou) zodpovedným pracovníkom Objednávateľa pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou existujúcej funkcionality, administrácie a prevádzky MIS v pracovných dňoch od 8:00hod. do 17:00 hod. Poskytovateľ nezahŕňa do limitu poskytnuté konzultácie, ktoré sú súčasťou poskytnutých činností uvedených v tejto zmluve „bez limitu“ a činností súvisiacich so zmenami subsystému ukončených zmenovým listom.	Limit	
11.	Monitorovanie a podpora funkčnosti systémovej, aplikačnej a dátovej vrstvy MIS.	Limit	
12.1	Osobná účasť zodpovedných pracovníkov Poskytovateľa na pracovných stretnutiach súvisiacich s projektovými, technologickými, prípadne inými aktivitami (napr. kontrolné dni MIS, stretnutia k plánovaniu a riadeniu technologických aktivít a pod.) dohodnutými na úrovni vedúcich projektu zmluvných strán, vedúceho projektu Objednávateľa, do rozsahu 20 hodín mesačne.	Limit	



12.2	Osobná účasť zodpovedných pracovníkov Poskytovateľa na pracovných stretnutiach súvisiacich s projektovými, technologickými, prípadne inými aktivitami (napr. kontrolné dni MIS, stretnutia k plánovaniu a riadeniu technologických aktivít a pod.) dohodnutými na úrovni vedúcich projektu zmluvných strán, vedúceho projektu Objednávateľa v rozsahu nad 20 hodín mesačne.	Podľa hodín	
13.	Vyškolenie vybraných pracovníkov Objednávateľa na prevádzkové postupy modulov MIS a spôsob práce koncových užívateľov (mimo školení dohodnutých v ZL).	Podľa hodín	
14.	Integrácia systémovej podpory, pre ktorú existuje štandardná podpora dodávateľov jednotlivých prvkov platforiem, a ktorú môže vykonať Poskytovateľ, ak ho o to Objednávateľ požiada.	Podľa hodín	
16.	Konzultácie a realizácia prác pre prevádzkovú a testovaciu infraštruktúru.	Podľa hodín	
17.	Služby pri administrácii a správe prevádzkového prostredia MIS, najmä poskytovanie nasledovných podporných služieb pre štandardné SW produkty tretích strán tvoriace časti MIS uvedené v bode 3.34.2 tejto Zmluvy: - návrh opatrení minimalizujúcich vznik mimoriadnych udalostí, - konzultácie o prípadných technických problémoch, posúdenie, návrh riešenia na mieste na základe know-how pracovníkov Poskytovateľa, - zostavenie chybového hlásenia pre dodávateľov štandardných SW produktov so všetkými požadovanými náležitosťami, - sledovanie opráv zahlasených chýb a aj iných chýb, ktoré môžu mať dopad na využitie licencií, - návrh nasadenia prípadných opráv (patch), ktoré sprístupňuje dodávateľ štandardných SW produktov, - návrh na prechod na novú verziu (release) na základe interných skúseností a testov Poskytovateľa, - technický kontakt na dodávateľa štandardných SW produktov, ktorý úzko spolupracuje s pracovníkmi Objednávateľa na riešení technických problémov, ktoré presahujú náplň obvyklých služieb poskytovaných v rámci štandardnej podpory, priama telefonická alebo e-mailová podpora určená pre vopred plánované udalosti, ktorých riešenie vyžaduje znalosť podnikovej a technickej infraštruktúry Objednávateľa.	Limit	
18.	Ďalšie služby podľa objednávky nevymenované v predchádzajúcich bodoch	Podľa hodín	
19.	Identifikácia chýb v systémoch ktorých pôvod resp. vznik súvisí so zdrojovými systémami	Limit	
20.	Identifikácia a riešenie neoprávnených hlásení Objednávateľa vrátane opravy dát v prípade, že táto chybu nespôsobil systém MIS	Limit	
21	Predkladanie detailných návrhov a realizácia dohodnutých opatrení z dôvodu eliminácie identifikovaných rizík (podľa charakteru bodu 9)	Podľa hodín	
Spolu			
Limit			
z toho:			
Podľa hodín			
Človekohodiny prenesené z minulého mesiaca			
Faktúrované človekohodiny			
Človekohodiny prenášané do nasledujúceho mesiaca, podľa bodu 8.1.6 Zmluvy o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory			

Tento protokol je vyhotovený v zmysle bodov 3.15 a 3.20 článku 3 a bodu 8.1.7.1 článku 8 Zmluvy o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory MIS. Objednávateľ podpisom potvrdzuje položky tohto výkazu v zmysle bodu 8.1.7.2. článku 8 citovanej zmluvy.

Výkaz vyhotovil, v Bratislave dňa:

Výkaz potvrdil, v Bratislave dňa:

vedúci projektu za Objednávateľa

vedúci projektu za Poskytovateľa

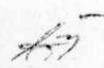
Rokovací poriadok

Riadiaceho výboru projektu



OBSAH

1.	Úvod.....	3
2.	Zmluvné strany	3
3.	Cieľ dokumentu.....	3
4.	Riadiaci výbor projektu	3
5.	Pravidlá komunikácie	3
6.	Pravidlá stretnutí	4
7.	Projektová dokumentácia.....	4
8.	Ochrana informácií.....	4



1. Úvod

Riadiaci výbor projektu (RVP) je hlavným dozorným, kontrolným a rozhodujúcim orgánom pre dohľad a riadenie aktivít vyplývajúcich z predmetu Zmluve o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Manažérskeho informačného systému KIS VŠZP. Je zriadený na základe bodu 3.5 citovanej zmluvy. RVP je najvyššia riadiaca funkcia projektu.

2. Zmluvné strany

Objednávateľ:	Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.
Dodávateľ (Poskytovateľ):	Asseco Central Europe, a.s.

3. Cieľ dokumentu

Dokument obsahuje definíciu komunikačných ciest, nástrojov, postupov a pravidiel na zabezpečenie spoľahlivej a jednoznačnej komunikácie pri kontrole a rozhodovaní o vzájomnej spolupráci pri zabezpečovaní fungovania projektu. Tieto pravidlá sú záväzné pre všetkých účastníkov projektu.

4. Riadiaci výbor projektu

Hlavným poslaním RVP je:

- zosúlaďovať stanoviská Objednávateľa a Poskytovateľa k problémom realizácie projektu
- rozhodovať o riešení problémov eskalovaných projektovými manažérmi Objednávateľa a Poskytovateľa
- zabezpečovať súčinnosť zmluvných strán

Kompetencie RVP:

- ukladať úlohy Projektovým manažérom a sledovať ich plnenie
- pripravovať návrhy a odsúhlasovať zmeny zmluvných podmienok

Je tvorený menovanými zástupcami Objednávateľa a Poskytovateľa.

- Za Objednávateľa je to riaditeľ Sekcie prevádzky a IT, vedúci ORIS a vedúci OPIT
- Za Poskytovateľa je to riaditeľ Business unit, riaditeľ divízie.

5. Pravidlá komunikácie

Pravidlá komunikácie určujú zásady a odporúčania pre komunikáciu medzi účastníkmi a spôsob zaznamenávania priebehu komunikácie.

Oficiálna komunikácia prebieha medzi hlavnými účastníkmi projektu, t.j. medzi Objednávateľom, Dodávateľom. Za formy oficiálnej komunikácie sa považuje:

- osobné stretnutie so zápisom o obsahu - zápis zo stretnutia,
- odborné stanoviská, posudky a vyjadrenia k definovanej problematike,
- poštová zásielka,
- e-mail.

Iné formy, zvlášť ak sa nedajú presne zdokumentovať (napr. - telefonicky), nie sú považované za súčasť oficiálnej komunikácie v rámci projektu. V prípade potreby sa však za oficiálnu komunikáciu považuje, ak obsah takto tlmočenej správy všetci jej prijímatelia dodatočne potvrdia, napr. zápisom, e-mailom, listom a pod., pričom za dátum sa považuje pôvodný dátum, kedy bola správa doručená.

Za oficiálny dokument sa považuje:

- zápis - odsúhlasený za každú zo zúčastnených strán účastníkom stretnutia za Objednávateľa aj Dodávateľa,
- dokumenty – rôzne druhy vypracované Objednávateľom alebo Dodávateľom,
- list – s náležitosťami v zmysle spisového poriadku,
- e-mailová správa – zaslaná medzi oficiálne oznámenými e-mailovými adresami.

Oficiálne dokumenty súčasne tvoria projektovú dokumentáciu.

6. Pravidlá stretnutí

Zasadnutie RVP sa riadia plánom zasadnutí, ktorý sa schvaľuje a upravuje na zasadnutiach RVP.

Mimoriadne stretnutie môže byť zvolané ktorýmkoľvek členom RVP za predpokladu, že v takomto prípade sa stretnutie nebude konať skôr ako na druhý pracovný deň odo dňa obdržania oznámenia o zvolaní takéhoto zasadnutia.

Miesto konania zasadnutí RVP je spravidla v priestoroch Objednávateľa.

Na stretnutiach sa budú povinne zúčastňovať všetci členovia RVP za obe strany. Člen RVP môže prizvať na rokovanie po dohode vedúceho pracovníka a/alebo vedúceho projektu.

Na zasadnutí alebo na časti stretnutia RVP sa môžu zúčastniť aj iné osoby na základe pozvania členov RVP. Ktorýkoľvek člen RVP môže byť zastúpený inou osobu na základe ústneho alebo písomného poverenia.

O priebehu stretnutia RVP bude vyhotovený zápis, ktorý bude zahŕňať prerokované záležitosti.

Zápisy zo stretnutí RVP vypracováva zástupca Dodávateľa a schvaľujú ich všetci členovia RVP. Zápisy nemusia byť opatrené vlastnoručnými podpismi zodpovedných osôb. Zápisy sa odsúhlasujú e-mailom najneskôr do 2 pracovných dní po zaslaní. Pokiaľ do 2 pracovných dní nebudú vznesené pripomienky k zápisu, považuje sa tento za akceptovaný.

7. Dokumentácia

Pod dokumentáciou sa chápe predovšetkým:

- zápis zo stretnutia RVP
- dokumenty – rôzne druhy vypracované Objednávateľom alebo Dodávateľom,
- list – s náležitosťami v zmysle spisového poriadku,
- e-mailová správa – zaslaná medzi oficiálne oznámenými e-mailovými adresami.

8. Ochrana informácií

E-mailová komunikácia, obsahujúca citlivé informácie od Objednávateľa bude zabezpečená kryptovaním prostredníctvom nástroja PGP.

Pravidlá a nástroje komunikácie projektu MIS KIS VŠZP

k zmluve o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory MIS KIS VŠZP
číslo: 2007/0023 uzavretej dňa: 16.07.2007

Obsah

1.	Manažment dokumentu	3
2.	Úvod	4
3.	Cieľ dokumentu	4
4.	Oblasť platnosti	4
5.	Zásady komunikácie	4
6.	Projektová dokumentácia	5
6.1.	Plány a harmonogramy	5
6.2.	Protokoly predkladané pri dodaní a akceptácii riešenia / častí riešenia	6
6.3.	Zápisy z kontrolných dní, pracovných stretnutí a zasadnutí RVP	6
7.	Pravidlá stretnutí	6
7.1.	Zasadnutia RVP	6
7.2.	Kontrolné dni	6
7.3.	Pracovné stretnutia (porady) projektových tímov	7
7.4.	Rekapitulácia stretnutí	7
7.5.	Vstupy a výstupy zo stretnutí	7
8.	Tvorba zápisov	8
9.	Eskalácia	8
10.	Spôsob nahlasovania chýb	9
11.	Názov dokumentu, verzia	9

1. Manažment dokumentu

Vypracoval

	Meno	Dátum	Podpis
Vedúci projektu Dodávateľa:			
Vedúci projektu Odberateľa:			

Použité skratky

Skratka	Popis
MIS	Manažérsky informačný systém
KIS	Komplexný informačný systém
VšZP	Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.
PT	Pracovný tím
VP	Vedúci projektu
ZPV	Zástupca VP
RVP	Riadiaci výbor projektu
KD	Kontrolný deň
ZL	Zmenový list
PS	Požiadavka na poskytnutie služieb

Zoznam príloh

Označenie	Popis	Názov súboru
Príloha A	Kontaktné adresy všetkých zodpovedných osôb projektu	MIS_Príloha_A_Pracovnik_Zodpovedny
Príloha B	Kontaktné adresy osôb oprávnených pre kontakt medzi pracoviskami HelpDesk	MIS_Príloha_B_Pracovnik_HelpDesk
Príloha C	Kontaktné adresy osôb na strane dodávateľa pracujúce na projekte MIS	MIS_Príloha_C_Pracovnik_Poskytovateľa
Príloha D	Vzor zápisu zo stretnutia	MIS_Príloha_D_VsZP_MIS_ZAPIS_YYYYMMDD_C
Príloha E	Harmonogram	VsZP_MIS_ZL_XXXXX_Harmonogram_YYMMDD_C
Príloha F	Požiadavka na služby podpory k subsystému MIS	VšZP_MIS_Objednávka_služieb_YYMM

25

2. Úvod

Projekt VSZP_MIS v súčasnej servisnej fáze je množina činností, ktorých výsledkom je naplnenie predmetu Zmluvy o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory MIS KIS VŠZP číslo 20070023 uzavretej dňa: 16.07.2007 medzi Dodávateľom Asseco Slovakia, a.s. a Odberateľom Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s. o poskytovaní servisnej podpory.

Pravidlá a nástroje komunikácie sú vypracované v súlade s bodom 9.1.1 článku 9 Zmluvy o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory (ďalej v texte Zmluva) Manažérskeho Informačného Systému Komplexného informačného systému Všeobecnej zdravotnej poisťovne (v ďalšom MIS KIS VŠZP) zo dňa 16.7.2007. Určujú zásady a odporúčenia pre komunikáciu a výmenu dokumentov a ostatných výstupov projektu.

3. Cieľ dokumentu

Účelom je, v súlade s organizačno-kompetenčnými podmienkami zmluvných strán, zabezpečiť jednoznačnú identifikáciu – vzájomnú rozpoznateľnosť/odlíšiteľnosť jednotlivých dokumentov a ostatných výstupov tvoriacich dokumentáciu a know-how projektu. Dokument obsahuje definíciu komunikačných ciest, nástrojov, postupov a pravidiel na zabezpečenie spoľahlivej a jednoznačnej komunikácie pri plnení služieb aplikačnej a systémovej podpory. Tieto pravidlá sú záväzné pre všetkých účastníkov projektu.

4. Oblasť platnosti

Pravidlá označovania dokumentov uvedené v tomto materiáli sa dotýkajú len dokumentov vytvorených ku projektu MIS.

Tieto pravidlá sú používané všetkými účastníkmi projektu MIS, ktorí vzhľadom na svoje pracovné zaradenie a rolu v projekte vytvárajú dokumenty projektu.

5. Zásady komunikácie

Pravidlá komunikácie určujú zásady a odporúčania pre komunikáciu medzi účastníkmi a spôsob zaznamenávania priebehu komunikácie.

Oficiálna komunikácia prebieha medzi hlavnými účastníkmi projektu, t.j. medzi Odberateľom, Dodávateľom a tretími stranami.

Za formy oficiálnej komunikácie sa považuje:

- osobné stretnutie so zápisom o obsahu - zápis zo stretnutia,
- poštová zásielka,
- fax,
- e-mail,
- požiadavka vo webovej aplikácii Hotline

medzi obojstranne zverejnenými osobami a ich kontaktnými adresami (mail, telefón, fax, ...).

Iné formy, zvlášť ak sa nedajú presne zdokumentovať (napr. - telefonicky), nie sú považované za súčasť oficiálnej komunikácie v rámci projektu. V prípade potreby sa však za oficiálnu komunikáciu považuje, ak obsah takto tlmočenej správy všetci jej prijímatelia dodatočne potvrdia, napr. zápisom, e-mailom, listom a pod., pričom za dátum sa považuje pôvodný dátum, kedy bola správa doručená.

Za oficiálny dokument sa považuje:

- Zápis - odsúhlasený za každú zo zúčastnených strán účastníkom stretnutia za Odberateľa aj Dodávateľa,

- Dokumenty – rôzne druhy vypracované Odberateľom alebo Dodávateľom,
- List – s náležitosťami v zmysle spisového poriadku,
- E-mailová správa – zaslaná medzi oficiálne oznámenými e-mailovými adresami.
- požiadavka vo webovej aplikácii Hotline

Oficiálne dokumenty súčasne tvoria projektovú dokumentáciu.

Súčasťou komunikácie môže byť aj poskytnutie podkladov vo forme:

- písomného dokumentu,
- elektronického súboru vo formáte MS Office na diskete, CD, alebo ako príloha k e-mailu.

Z oficiálnej komunikácie dodávateľ vždy vyhotoví záznam (zápis), ktorý odberateľ podpisom overí. Prevzatie podkladov bude vždy potvrdené.

Správnosť záznamov a prevzatie podkladov potvrdzujú oprávnení členovia realizačného tímu odberateľa alebo dodávateľa:

- písomne,
- re-mailom,
- akceptáciou požiadavky vo webovej aplikácii Hotline

Všetky správy, dokumenty, podklady a iné v rámci projektu budú označené skratkou „MIS KIS VŠZP“ alebo „MIS“.

Oficiálna komunikácia medzi dodávateľom a dodávateľmi iných subsystémov KIS, systémovým integrátorom a inými organizáciami bude sprostredkovaná Odberateľom, resp. vždy oznámená projektovému manažérovi Odberateľa. Zástupca Odberateľa má vždy právo informovať sa o obsahu takejto komunikácie.

Za zoznam osôb, kontaktné telefónne a faxové čísla, e-mailové a poštové adresy sú zodpovední vedúci projektov. Osobné stretnutia budú vopred dohodnuté s vedomím projektových manažérov.

6. Projektová dokumentácia

Pod projektovou dokumentáciou sa chápe množina dokumentov, ktoré vznikajú počas realizácie projektu, alebo po jeho skončení a dokumentujú jeho priebeh a závažné rozhodnutia s dopadom na časové alebo finančné ukazovatele projektu.

Ide najmä o typy dokumentov:

- Príručky užívateľské, inštalčné, prevádzkové
- Plány a harmonogramy (plán projektu, etapové plány, plány testovania, školení)
- Zmenový list podpísaný VP
- Návrh riešenia ZL podpísaný VP a štatutárom odberateľa
- Časová a cenová kalkulácia podpísaná VP a štatutárom odberateľa
- Protokoly (odovzdávacie a akceptačné) predkladané pri dodaní častí riešenia
- Testovacie scenáre
- Zápisy z kontrolných dní, pracovných stretnutí a zasadnutí RVP ak sú prizvaní VP MIS
- Neprojektová dokumentácia priamo súvisiaca s projektom:
 - Zmluva
 - Dodatky k zmluve

6.1. Plány a harmonogramy

Projektový plán je dokument prvotne definovaný v Zmluve. Tento je následne dopĺňaný a upresňovaný počas priebehu projektu podľa aktuálnej situácie, potrieb a riešenia jednotlivých etáp implementácie.

Zmenu plánu projektu je možné realizovať iba na úrovni kontrolného dňa alebo zasadnutia RVP, stretnutí oboch VP, po obojstrannom súhlase zúčastnených strán.

6.2. Protokoly predkladané pri dodaní a akceptácii riešenia / častí riešenia

Odovzdávacie a akceptačné protokoly vytvára VP Dodávateľa podľa metodiky Asseco a predkladá ich VP Odberateľa pri plnení jednotlivých častí projektu. Protokoly musia byť podpísané VP /ZVP/ obidvoch strán.

6.3. Zápisy z kontrolných dní, pracovných stretnutí a zasadnutí RVP

Pravidlá a nástroje komunikácie pre zasadnutia RVP sú definované v samostatnom dokumente „Rokovací poriadok Riadiaceho výboru projektu“, ktorý je prílohou číslo 9 k zmluve o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory MIS KIS VŠZP.

7. Pravidlá stretnutí

7.1. Zasadnutia RVP

Zasadnutia Riadiaceho výboru projektu sú definované v samostatnom dokumente „Rokovací poriadok Riadiaceho výboru projektu“, ktorý je prílohou číslo 9 k zmluve o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory MIS KIS VŠZP.

7.2. Kontrolné dni

Kontrolné dni vedenia projektu sa realizujú raz mesačne spravidla každý posledný štvrtok v mesiaci o 10.00 hod. za účasti VP obidvoch zmluvných strán, , prípadne ďalších členov tímu podľa potreby.

Miesto konania stretnutí je spravidla v priestoroch Odberateľa.

Kontrolné dni slúžia na kontrolu úloh projektu a úloh pracovných tímov, informovanie o postupe prác, na informáciu o úlohách pre nasledujúce obdobie, na eskaláciu problémov, na zadávanie úloh a na koordináciu úloh medzi jednotlivými pracovnými tímami.

Z každého kontrolného dňa VP Dodávateľa vyhotoví zápis. Forma zápisu je v prílohe D tohto dokumentu. Jeho akceptácia je po vzájomnom pripomienkovaní potvrdená podpisom VP oboch strán.

7.3. Pracovné stretnutia (porady) projektových tímov

Pracovné porady sa realizujú podľa potreby operatívne, za účasti vedúcich skupín / modulov, členov pracovných tímov.

Sú zvolávané v predstihu e-mailovou formou s návrhom programu na vedúcich pracovných tímov a v kópii na VP (kedy sa uskutoční, s akým programom, za akej účasti).

Vedúci skupiny / modulu za stranu Odberateľa po stretnutí zašle e-mailom na pozývaných a v kópii na VP stručný súhrn preberaných bodov na stretnutí, otvorené problémy, čo treba eskalovať.

V prípade dohody na stretnutí bude zápis zo stretnutia zabezpečený formou zápisu podľa prílohy D tohto dokumentu. Jeho akceptácia je po vzájomnom pripomienkovaní potvrdená podpisom vedúcich skupiny / modulu alebo VP oboch strán.

7.4. Rekapitulácia stretnutí

Typ stretnutia	Frekvencia	Dátum (deň)	Čas	Účastníci
RVP	Definovaná v prílohe č. 9	Definovaný v prílohe č. 9	Definovaný v prílohe č. 9	Definovaní v prílohe č. 9
KD	Mesačne	Posledný štvrtok	10.00:12.00	VP, ZVP, GV, prizvaní
Pracovné porady tímov	Podľa potreby operatívne	Operatívne	Operatívne	Členovia PT (podľa potreby)

7.5. Vstupy a výstupy zo stretnutí

Typ stretnutia	Vstup	Vstup zaslať	Výstup	Výstup zaslať
RVP	Definovaný v prílohe č. 9	Definované v prílohe č. 9	Definovaný v prílohe č. 9	Definované v prílohe č. 9
KD	Bez pozvánky vzhľadom na pravidelnosť, info v prípade zrušenia	To: VP, GV, vopred dohodnutí pozvaní	Zápis z KD	To: VP, ZVP, vedúci PT, a ďalším účastníkom KD
Pracovné porady tímov	Pozvánka s programom	To: vedúci PT, ďalší členovia podľa potreby Cc: VP,	E-mailom súhrn prejednávaných oblastí, otvorené problémy, ich eskalácie alebo zápis	To: účastníci porady Cc: VP, GV

8. Tvorba zápisov

1. z RVP - vypracuje VP Dodávateľa najneskôr do 5 pracovných dní, rozošle na odsúhlasenie účastníkom (Názvoslovie: VsZP_MIS_ZAPIS_RVP_YYYYMMDD_C.doc)
2. z KD - vypracuje VP Dodávateľa najneskôr do 5 pracovných dní, rozošle na odsúhlasenie účastníkom (Názvoslovie: VsZP_MIS_ZAPIS_KD_YYYYMMDD_C.doc)
3. z pracovného stretnutia tímov vypracuje najneskôr do 1 pracovného dňa organizátor stretnutia a rozošle e-mailom účastníkom, prípadne podľa dohody do 3 pracovných dní vypracuje zápis a rozošle účastníkom (Názvoslovie: VsZP_MIS_ZAPIS_YYYYMMDD_C.doc)

Legenda

YYYY = rok

MM = mesiac

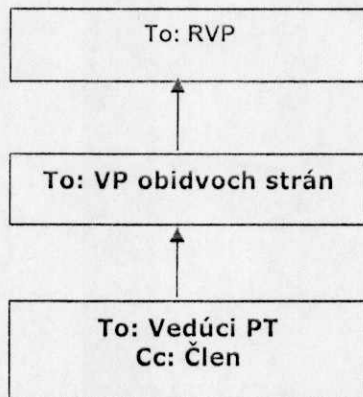
DD = deň kedy sa stretnutie uskutočnilo

C = poradové číslo zápisu

Zápisy sa odsúhlasujú e-mailom najneskôr do 3 pracovných dní po zaslaní. Pokiaľ do 3 pracovných dní nebudú vznesené pripomienky k zápisu, považuje sa tento za akceptovaný.

9. Eskalácia

Eskalácia riešenia otázok, problémov a nejasností v súvislosti s prácami na projekte prebieha podľa nasledovnej schémy:



Ak sa nedospeje k rozhodnutiu – dohode na niektorej z úrovní, posúva sa rozhodnutie na vyššiu úroveň. Rozhodnutia RVP sú konečné a záväzné pre obe strany.

Eskalácia sa realizuje e-mail formou. Podľa urgentnosti sa rieši on-line, alebo podľa charakteru na pracovných stretnutiach, KD, zasadnutiach RVP.

10. Spôsob nahlasovania chýb

Spôsob nahlasovania chýb a nahlasovania opravy chýb bude riešený aplikačnou podporou, ktoré používa HelpDesk – prostredníctvom webového rozhrania Hotline.

11. Názov dokumentu, verzia

Všetky dokumenty musia byť identifikovateľné. K tomu slúži jedinečné označenie dokumentu s použitím identifikátora. Pre dokumenty, ktorých šablóny tvoria prílohy Zmluvy vyplýva identifikátor priamo z danej šablóny, konkrétne:

- Príloha 3 - Zmenový list => VŠZP_MIS_ZL_XXXXX_Zadanie_YYMMDD_C
- Príloha 4 – Návrh riešenia ZL => VŠZP_MIS_ZL_XXXXX_Analýza_návrh_YYMMDD_C
- Príloha 5 – Časová a cenová kalkulácia => VŠZP_MIS_ZL_XXXXX_Kalkulácia_YYMMDD_C
- Príloha 6 – Protokol o odovzdaní =>
VŠZP_MIS_ZL_XXXXX_Odovzdavací_protokol_YYMMDD_C
- Príloha 7 – Protokol o akceptácii =>
VŠZP_MIS_ZL_XXXXX_Akceptačný_protokol_YYMMDD_C
- Príloha 8 – Mesačný výkaz služieb => VŠZP_MIS_Mesačný_výkaz_služieb_YYMM
- Príloha D – Zápis zo stretnutia => MIS_Príloha_D_VsZP_MIS_ZAPIS_YYYYMMDD_C
- Príloha E – Harmonogram => VŠZP_MIS_ZL_XXXXX_Harmonogram_YYMMDD_C
- Príloha F – Požiadavka na služby podpory k subsystému MIS =>
VŠZP_MIS_Objednávka_služieb_YYMM

Kde XXXXX – číslo ZL(PS), YY – rok, MM – mesiac, DD – deň, C - poradové číslo.

V prípade ak sa nejedná o Zmenový list ale ide o požiadavku na poskytnutie služieb sú v dokumentoch písmená ZL nahradené písmenami PS a text zmenový list nahradený textom požiadavka na poskytnutie služieb.

Požiadavka na služby podpory k subsystému MIS za obdobie: MMYYYY

k Zmluve o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory MIS KIS VŠZP
číslo: 2007/0023 uzavretej dňa: 16.07.2007

Objednávateľ	Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s., Mamateyova 17, 850 05 Bratislava
Poskytovateľ	Asseco Central Europe, a.s., Trenčianska 56/A, 821 09 Bratislava
Obdobie	MMYYYY

#	Typ	Služba	Počet človekohodín	
			Prevádzkové prostredie MIS	Používateľské prostredie MIS
2.	Limit	Odstraňovanie chýb v MIS, ktoré boli spôsobené preukázaným nekorektným zásahom užívateľov.		
3.	Podľa hodín	Návrh prispôsobenia APV k novým verziám operačných a databázových systémov a aplikačných serverov: - návrh o vhodnosti prechodu na novú verziu po jej uvoľnení pre Slovenskú republiku tak, aby pre Objednávateľa nenastalo riziko zníženej podpory nasadených verzií, - návrh update, ak verzie niektorého z prvkov systémovej a databázovej platformy sú natoľko neaktuálne, že pre ne prestáva poskytovať podporu originálny tvorca, návrh zmeny alebo rozšírenia prvkov systémovej platformy, resp. návrh zmeny alebo optimalizácie aplikácie zmenou programového kódu v prípade, ak sa zmenia podmienky na trhu informačných technológií, záťaž systému alebo jeho priepustnosť.		
5.	Podľa hodín	Nastavenie kópie produkčnej databázy, ktorú sprístupní Objednávateľ ako testovaciu databázu a iné nastavenia potrebné pre testy riešení, pre iné potreby objednávateľa budú zahrnuté v limite.		
6.2	Limit	Poskytnutie konzultácií (telefonických a elektronických) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s reakciami na Chybové hlásenia MIS pre pracovníkov HelpDesk Objednávateľa v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 17:00 hod nad rozsah 15 hodín mesačne.		
8.2	Podľa hodín	Dokumentovanie zmien a zásahov v MIS podľa bodu 3.9.2		
10.	Limit	Poskytovanie konzultácií (elektronickou cestou) zodpovedným pracovníkom Objednávateľa pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou existujúcej funkcionality, administrácie a prevádzky MIS v pracovných dňoch od 8:00hod. do 17:00 hod. Poskytovateľ nezahŕňa do limitu poskytnuté konzultácie, ktoré sú súčasťou poskytnutých činností uvedených v tejto zmluve „bez limitu“ a činností súvisiacich so zmenami subsystému ukončených zmenovým listom.		

11.	Limit	Monitorovanie a podpora funkčnosti systémovej, aplikačnej a dátovej vrstvy MIS.		
12.1	Limit	Osobná účasť zodpovedných pracovníkov Poskytovateľa na pracovných stretnutiach súvisiacich s projektovými, technologickými, prípadne inými aktivitami (napr. kontrolné dni MIS, stretnutia k plánovaniu a riadeniu technologických aktivít a pod.) dohodnutými na úrovni vedúcich projektu zmluvných strán, vedúceho projektu Objednávateľa, do rozsahu 20 hodín mesačne.		
12.2	Podľa hodín	Osobná účasť zodpovedných pracovníkov Poskytovateľa na pracovných stretnutiach súvisiacich s projektovými, technologickými, prípadne inými aktivitami (napr. kontrolné dni MIS, stretnutia k plánovaniu a riadeniu technologických aktivít a pod.) dohodnutými na úrovni vedúcich projektu zmluvných strán, vedúceho projektu Objednávateľa v rozsahu nad 20 hodín mesačne.		
13.	Podľa hodín	Vyškolenie vybraných pracovníkov Objednávateľa na prevádzkové postupy modulov MIS a spôsob práce koncových užívateľov (mimo školení dohodnutých v ZL).		
14.	Podľa hodín	Integrácia systémovej podpory, pre ktorú existuje štandardná podpora dodávateľov jednotlivých prvkov platforiem, a ktorú môže vykonať Poskytovateľ, ak ho o to Objednávateľ požiada.		
16.	Podľa hodín	Konzultácie a realizácia prác pre prevádzkovú a testovaciu infraštruktúru.		
17.	Limit	Služby pri administrácii a správe prevádzkového prostredia MIS, najmä poskytovanie nasledovných podporných služieb pre štandardné SW produkty tretích strán tvoriace časti MIS uvedené v bode 3.34.2 tejto Zmluvy: - návrh opatrení minimalizujúcich vznik mimoriadnych udalostí, - konzultácie o prípadných technických problémoch, posúdenie, návrh riešenia na mieste na základe know-how pracovníkov Poskytovateľa, - zostavenie chybového hlásenia pre dodávateľov štandardných SW produktov so všetkými požadovanými náležitosťami, - sledovanie opráv zhlásených chýb a aj iných chýb, ktoré môžu mať dopad na využitie licencií, - návrh nasadenia prípadných opráv (patch), ktoré sprístupňuje dodávateľ štandardných SW produktov, - návrh na prechod na novú verziu (release) na základe interných skúseností a testov Poskytovateľa, - technický kontakt na dodávateľa štandardných SW produktov, ktorý úzko spolupracuje s pracovníkmi Objednávateľa na riešení technických problémov, ktoré presahujú náplň obvyklých služieb poskytovaných v rámci štandardnej podpory, priama telefonická alebo e-mailová podpora určená pre vopred plánované udalosti, ktorých riešenie vyžaduje znalosť podnikovej a technickej infraštruktúry Objednávateľa.		
18.	Podľa hodín	Ďalšie služby podľa objednávky nevymenované v predchádzajúcich bodoch		
19.	Limit	Identifikácia chýb v systémoch ktorých pôvod resp. vznik súvisí so zdrojovými systémami		

20.	Limit	Identifikácia a riešenie neoprávnených hlásení Objednávateľa vrátane opravy dát v prípade, že táto chyba nespôsobil systém MIS		
21.	Podľa hodín	Predkladanie detailných návrhov a realizácia dohodnutých opatrení z dôvodu eliminácie identifikovaných rizík (podľa charakteru bodu 9)		
Spolu za modul				
Spolu za všetky moduly				

Tento protokol je vyhotovený v zmysle bodov 3.15 a 3.20 článku 3 a bodu 8.1.7.1 článku 8 Zmluvy o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory MIS. Objednávateľ podpisom potvrdzuje položky tohto výkazu v zmysle bodu 8.1.7.2. článku 8 citovanej zmluvy.

Výkaz vyhotovil, v Bratislave dňa:

Výkaz potvrdil, v Bratislave dňa:

vedúci projektu za Objednávateľa

vedúci projektu za Poskytovateľa