

Dohoda o výkone správy a údržby Ekonomického informačného systému
uzavretá podľa § 51 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov

medzi nasledujúcimi stranami:

Číslo zmluvy poskytovateľa: 2016154202

Číslo zmluvy používateľa:

Poskytovateľ:

Ministerstvo financií Slovenskej republiky

Sídlo: Štefanovičova 5, 817 82 Bratislava

Zastúpený: Ing. Albín Kotian, vedúci služobného úradu

IČO: 00151742

DIČ: 2020798351

(ďalej aj ako „MF SR“)

a

Používateľ:

Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky

Sídlo: Župné námestie 13, 813 11 Bratislava

Zastúpený: JUDr. Jana Britaňáková, vedúca služobného úradu

IČO: 00166073

DIČ: 2020830196

(ďalej aj ako „MS SR“)

Za účelom stanovenia podmienok výkonu správy Ekonomického informačného systému v správe MF SR, vrátane prevádzky súvisiacich technológií a údržby systémového softvéru a SAP licencií slúžiacich pre MS SR, strany uzavierajú túto Dohodu o výkone správy a údržby Ekonomického informačného systému (ďalej aj ako „Dohoda“), ktorá nadväzuje na Protokol o podmienkach realizácie zapojenia civilnej časti Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky do ekonomického informačného systému Ministerstva financií Slovenskej republiky uzavretý dňa 04. 06. 2015 medzi stranami tejto dohody (ďalej aj ako „Protokol“).

Článok 1
Predmet plnenia

- (1) Predmetom plnenia je záväzok MF SR za podmienok stanovených v Dohode zabezpečiť pre MS SR výkon správy aplikačno-programového vybavenia EIS (ďalej aj ako „APV EIS“), prevádzky súvisiacich technológií, údržby systémového softvéru a SAP licencií, monitorovanie dostupnosti systému v zmysle SLA a podpory užívateľov (ďalej len „Služby“) a záväzok MS SR uhradiť MF SR náklady, ktoré v tejto súvislosti bude musieť vynaložiť, ak ďalej nie je v tejto Dohode uvedené inak.

Článok 2
Vymedzenie základných pojmov

- (1) Pre účely tejto Dohody sa rozumie :

- a) **Správou APV EIS** zabezpečenie služieb podpory a rozvoja APV EIS zo strany MF SR na základe požiadaviek MS SR,

- b) **Údržbou SAP licencií a Oracle licencií** financovanie obstarania a údržby SAP licencií ako i licencií pre systémový softvér.

(2) Na ostatné pojmy sa použije úprava v zmysle tejto Dohody a Protokolu.

Článok 3 Špecifikácia Služieb

(1) MF SR zabezpečí na základe tejto Dohody pre MS SR nasledovné Služby:

- a) Správa APV EIS
 - aplikačná podpora k APV EIS,
 - rozvoj APV EIS (riešenie zmenových požiadaviek),
- b) Služby DataCentra vzťahujúce sa k spravovanému APV EIS
 - prevádzka technológií,
 - údržba systémového softvéru,
 - monitorovanie dostupnosti systémov na základe SLA,
 - podpora užívateľov,
- c) Údržba SAP a Oracle licencií.

(2) Podrobná špecifikácia Služieb je uvedená v Prílohe č. 1, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť Dohody.

(3) MF SR bude poskytovať Služby nepretržite počas doby trvania tejto Dohody.

(4) Po ukončení každého kalendárneho mesiaca plnenia tejto Dohody MF SR poskytne MS SR najneskôr do 20 kalendárnych dní úplnú informáciu o žiadaných a poskytnutých službách za uvedený mesiac, o ich klasifikácii v zmysle Prílohy č. 1, množstve a trvaní, priebehu a stave ich riešenia, kto a kedy o službu požiadal, kto a kedy ich vykonal, kto a kedy službu poskytol a či požiadavky pretrvávajú, alebo kedy boli ukončené. Informácia je súčasťou Výkazu o poskytnutí aplikačnej podpory na mesačnej báze.

Článok 4 Pokrytie nákladov

(1) Za zabezpečenie Služieb MS SR uhradí MF SR náklady s tým spojené, a to za nasledovných podmienok:

- a) Náklady za zabezpečenie služby aplikačnej podpory k APV EIS tvorené súčinom jednotkových nákladov uvedených v Prílohe č. 2 a rozsahu plnenia akceptovaného MS SR v súlade s postupom podľa Prílohy č. 3.

Akceptácia poskytnutých služieb aplikačnej podpory bude viazaná na podpis preberacieho protokolu, prípadne iného dokumentu potvrdzujúceho poskytnutie príslušných Služieb vo vzťahu k MS SR.

Pokrytie nákladov na aplikačnú podporu v rozpočtovom roku 2016 zabezpečí MF SR maximálne však vo výške 649 187,52 EUR s DPH (slovom šesťstoštyridsaťdeväťtisícstoosemdesiatšedem eur a päťdesiatdva centov). Po prekročení stanovenej výšky nákladov zo strany MS SR budú všetky náklady nad uvedený rámec hradené z rozpočtu MS SR.

V prípade, že k tejto skutočnosti dôjde a MS SR prekročí výšku nákladov garantovanú MF SR, tak MF SR bezodkladne oboznámi o tejto skutočnosti MS SR, ktoré najneskôr do 30 dní od doručenia oznámenia zrealizuje v prospech MF SR rozpočtové opatrenie v sume pokrývajúcej odhadované čerpanie zvyšného obdobia príslušného kalendárneho roka.

Výška finančných prostriedkov na nasledujúce rozpočtové roky bude stanovená stranami Dohody vo forme vzájomne schváleného Kvalifikovaného odhadu nákladov na aplikačnú podporu k APV

EIS (ďalej len „Kvalifikovaný odhad nákladov“), ktorý za strany Dohody schvália Poverená osoba Používateľa a Projektový manažér Poskytovateľa pre aktuálny rozpočtový rok na pokrytie nákladov aplikačnej podpory k APV EIS najneskôr do konca predchádzajúceho rozpočtového roka. V Kvalifikovanom odhade nákladov strany Dohody uvedú, ku ktorému rozpočtovému roku sa vzťahuje (ďalej len „Aktuálny rozpočtový rok“).

Náklady súvisiace s poskytnutými plneniami rozvoja APV EIS budú stanovené na základe kalkulácie k zmenovému konaniu, odsúhlasenej oboma zúčastnenými stranami.

Kalkulácia k zmenovému konaniu bude odsúhlasená tiež MS SR podľa postupu uvedeného v Prílohe č. 3. Kalkuláciu predloží MF SR na schválenie MS SR vo forme štúdie realizovateľnosti, ktorá bude obsahovať odhadovaný rozsah plnenia s priradením príslušných jednotkových nákladov.

MS SR zrealizuje najneskôr v deň zahájenia prác na zmenovom konaní rozpočtové opatrenie voči MF SR, na základe ktorého budú do rozpočtu MF SR prevedené rozpočtové prostriedky v sume rovnajúcej sa odsúhlasenej nákladovej kalkulácie medzi stranami Dohody.

- b) Náklady k službám DataCentra vzťahujúce sa k spravovanému APV EIS vychádzajú zo sumy nákladov na prevádzku komunikačnej infraštruktúry, technológií, monitorovania dostupnosti systému a podporu používateľov v ich štruktúre špecifikovanej v Prílohe č.2.

Pokrytie nákladov k službám DataCentra v rozpočtovom roku 2016 zabezpečí MF SR.

- c) Náhrada nákladov MF SR na údržbu SAP a Oracle licencií vzťahujúcich sa k spravovanému APV EIS bude kalkulovaná na základe jednotkových nákladov uvedených v Prílohe č. 2 vynásobených počtom používateľských prístupov MS SR, ktorých meranie bude vykonané raz ročne v priebehu mesiaca január s tým, že prvé meranie bude vykonané pri zadaní používateľov do systému.

Pokrytie nákladov na údržbu SAP a Oracle licencií v rozpočtovom roku 2016 zabezpečí MF SR.

Náklady za aplikačnú podporu, údržbu SAP a Oracle licencií a za služby DataCentra budú v nasledujúcich rozpočtových rokoch počnúc rokom 2017 hradené z rozpočtu MS SR formou rozpočtového opatrenia v prospech MF SR najneskôr do 10. februára príslušného rozpočtového roka. V prípade ukončenia Dohody MF SR prevedie nedočerpanú časť prostriedkov do rozpočtu MS SR do 60 dní.

Článok 5

Ochrana osobných údajov

- (1) MS SR poveruje MF SR spracúvaním osobných údajov v EIS, a to konkrétne uchovávaním osobných údajov MS SR a ich prenosom prostredníctvom verejnej počítačovej siete medzi lokálnou počítačovou sieťou MS SR a dátovým centrom MF SR. Týmto sa na MF SR nahliada ako na sprostredkovateľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. d) zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z. z. (ďalej len „zákon č. 122/2013 Z. z.“).
- (2) MF SR je oprávnené začať spracúvať osobné údaje MS SR v rozsahu a za podmienok ustanovených v platných právnych predpisoch a dojednaných v tejto Dohode dňom nadobudnutia účinnosti Dohody.
- (3) Účelom spracúvania osobných údajov v EIS je plnenie povinností na úseku ľudských zdrojov v rozsahu vyplývajúcom z modulu HR, poskytovaním cloudových služieb pre MS SR.
- (4) V EIS sú spracúvané nasledovné osobné údaje: osobné číslo, titul, meno a priezvisko, rodné priezvisko, miesto a dátum narodenia, rodné číslo, adresa trvalého a prechodného pobytu, pohlavie, štátna príslušnosť, rodinný stav a dátum sobáša, číslo občianskeho preukazu, súkromné telefónne číslo a súkromný e-mailový kontakt, dosiahnuté vzdelanie a zoznam absolvovaných škôl a školení, profesijné zamestnanie a predchádzajúce zamestnania, jazykové znalosti, vodičské oprávnenie, zloženie a výška platu a odmien, výška odvodov, číslo účtu, typ dôchodku (napr.

- predčasný starobný, starobný, výsluhový, invalidný), zdravotný stav (v podobe zdravý alebo percentuálna miera invalidity), doplnkové dôchodkové sporenie, vojak/nevojak.
- (5) Dotknutými osobami, ktorých osobné údaje sú v EIS spracúvané, sú uchádzači o zamestnanie, zamestnanci, rodinní príslušníci zamestnancov a bývalí zamestnanci civilnej časti rezortu.
 - (6) MF SR spracúva osobné údaje automatizovanými prostriedkami spracúvania, a to prostredníctvom softvérových nástrojov dohodnutých v Článku 1 Dohody. Spôsob prenosu údajov verejnou dátovou sieťou a spôsob uchovávanía údajov v elektronickej podobe na dátových serveroch zabezpečí MF SR tak, aby nebola ohrozená ich bezpečnosť.
 - (7) MF SR sa zaväzuje spracúvať osobné údaje MS SR len v rozsahu, za podmienok a na účel dojednaný medzi stranami Dohody v tejto Dohode a spôsobom podľa zákona č. 122/2013 Z. z. MF SR bude predovšetkým dbať, aby nebola ohrozená dôvernosť, integrita a dostupnosť spracúvaných osobných údajov. Osobné údaje, s ktorými sa MF SR oboznámi, nevyužije pre vlastnú potrebu a bude o nich zachovávať mlčanlivosť aj po skončení Dohody. Spracúvané údaje bez súhlasu MS SR nezverejní, nesprístupní ich nepovolanej osobe, neuskutoční ich cezhraničný prenos a neposkytne ich tretej strane s výnimkou subdodávateľov za podmienok dohodnutých v bodoch 11 a 12 tohto článku Dohody.
 - (8) MF SR prijme nevyhnutné technické opatrenia na bezpečné uchovávanie osobných údajov MS SR v dátovom centre a na bezpečný prenos údajov medzi lokálnou počítačovou sieťou MS SR a dátovým centrom MF SR. MF SR prijme aj nevyhnutné personálne a organizačné opatrenia na bezpečné spracúvanie osobných údajov. MF SR zodpovedá za výber a poučenie oprávnených osôb, ktoré určí na spracúvanie osobných údajov MS SR. Prijaté bezpečnostné opatrenia zdokumentuje MF SR v bezpečnostnom projekte.
 - (9) Za prijatie bezpečnostných opatrení v rámci spracúvania osobných údajov v lokálnej počítačovej sieti MS SR ako aj za spracovanie bezpečnostného projektu pre túto časť EIS zodpovedá MS SR.
 - (10) MS SR vyhlasuje, že pri výbere sprostredkovateľa dbalo na jeho odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a jeho schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných osobných údajov.
 - (11) MS SR súhlasí, aby MF SR poverilo spracúvaním osobných údajov v EIS svojich subdodávateľov v rozsahu a za podmienok dohodnutých v článku 3 Dohody a v prílohe č. 1 Dohody. MF SR oznámilo MS SR identifikačné údaje všetkých subdodávateľov pri podpise tejto zmluvy.
 - (12) MF SR vyhlasuje, že pri výbere subdodávateľov dbalo na ich odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a ich schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných osobných údajov.

Článok 6

Záverečné ustanovenia

- (1) Neoddeliteľnou súčasťou Dohody sú nasledujúce prílohy:
Príloha č. 1 – Špecifikácia služieb zabezpečovaných MF SR pre MS SR,
Príloha č. 2 – Jednotkové náklady poskytovaných služieb,
Príloha č. 3 – Spôsob riešenia požiadaviek Aplikačnej podpory a požiadaviek na Rozvoj APV EIS.
- (2) Práva a záväzky strán Dohody, neupravené touto Dohodou sa riadia primerane ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej aj len ako „Občiansky zákonník“), zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi, platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.
- (3) Zmeny a doplnky Dohody možno uskutočniť iba v písomnej forme so súhlasom oboch strán Dohody formou očíslovaného dodatku.
- (4) Dohoda je vyhotovená v piatich vyhotoveniach, dve vyhotovenia Dohody obdrží MF SR a tri vyhotovenia Dohody obdrží MS SR.

- (5) Dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpísania stranami Dohody a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej prvého zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR podľa § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka v nadväznosti na § 5a ods. 1 a 4 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- (6) Dohoda je účinná počas doby používania EIS MS SR.
- (7) Dohoda zaniká dňom, kedy MS SR prestalo používať EIS. Oznámenie o rozhodnutí nepoužívať EIS sa zaväzuje MS SR doručiť na MF SR najneskôr 3 mesiace pred plánovaným dňom ukončenia používania EIS. Ku dňu ukončenia Dohody sa strany Dohody zaväzujú vysporiadať všetky vzťahy, vyplývajúce z ukončenia Dohody, ak táto Dohoda neustanovuje inak.
- (8) Dohodu je možné ukončiť písomnou dohodou strán Dohody alebo odstúpením od Dohody.
- (9) Ak ktorákoľvek strana Dohody podstatne poruší niektoré z ustanovení tejto Dohody (§ 345 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov), druhá strana Dohody je oprávnená od Dohody odstúpiť. Odstúpenie od Dohody a jeho účinky sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, s výnimkou § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka. Odstúpenie od zmluvy bude účinné a Dohoda sa bude považovať za zrušenú ku dňu doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej strane Dohody na adresu uvedenú v záhlaví tejto Dohody alebo neskôr oznámená podľa bodu 13 tohto článku Dohody.
- (10) V prípade, ak došlo k odstúpeniu od Dohody po tom, čo zo strany MF SR bolo plnenie riadne poskytnuté MS SR a toto plnenie bolo riadne prevzaté MS SR, obe strany Dohody si ponechajú všetky riadne plnenia poskytnuté od druhej strany na základe tejto Dohody do okamihu zániku Dohody.
- (11) Ak sa niektoré z ustanovení tejto Dohody stane neplatným alebo nevykonateľným, zostáva platnosť ostatných ustanovení Dohody nedotknutá, pokiaľ to nie je vylúčené v zmysle príslušných právnych predpisov. V prípade, že nastane situácia podľa predchádzajúcej vety, strany Dohody sa bez zbytočného odkladu dohodnú na nahradení takéhoto ustanovenia takým ustanovením, ktoré zachová kontext a celkový právny a ekonomický účel daného ustanovenia ako aj samotnej Dohody.
- (12) Strany Dohody sú povinné vzájomne si poskytnúť pri plnení tejto Dohody primeranú súčinnosť.
- (13) Strany Dohody sa zaväzujú riadne a včas si oznámiť zmeny všetkých údajov relevantných pre tento zmluvný vzťah.
- (14) Podmienky tejto Dohody, ktoré svojou povahou presahujú dobu jej účinnosti, zostávajú v platnosti v celom rozsahu a sú účinné až do okamihu ich splnenia.
- (15) Strany Dohody vyhlasujú, že túto Dohodu neuzatvárali v tiesni, ani v omyle, ani za inak nevýhodných podmienok, Dohodu si prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Dohody zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov podpísali.

Za MF SR:	za MS SR
V Bratislave dňa	V Bratislave dňa
..... Ing. Albín Kotian vedúci služobného úradu	 JUDr. Jana Britaňáková vedúca služobného úradu

Príloha č. 1

ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB ZABEZPEČOVANÝCH POSKYTOVATEĽOM PRE POUŽÍVATEĽA

1. Predmet služby

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

1.1 SPRÁVA APV EIS

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

- Báza vrátane interface na databázu (BC);
- Riadenie rozpočtu (PSM);
- Finančné účtovníctvo (FI);
- Správa majetku (FI-AA);
- Materiálové hospodárstvo (MM);
- Controlling (CO);
- Rozhrania na informačný systém pre systém štátnej pokladnice (IS SŠP), rozpočtový informačný systém (RIS), informačný systém jednotného účtovníctva štátu (IS JÚŠ);
- Personalistika a mzdy (HR);
- Reporting a výkazníctvo (BW a BOBJ);
- Solution Manager (SOLMAN).

Postupy riešenia požiadaviek Aplikačnej podpory a požiadaviek na rozvoj APV EIS upravuje Príloha č. 3 tejto Dohody.

1.1.1 Aplikačná podpora APV EIS

V rámci Aplikačnej podpory budú MS SR poskytnuté nasledovné služby:

- Konzultácie - informácie, rady a konzultácie, poskytované Odberateľovi, s cieľom vyriešiť vzniknutý problém v nastaveniach modulov;
- Podpora pri implementácii legislatívnych zmien do modulov APV EIS;
- Podpora pri organizácii, príprave a aplikácii metodických zmien do modulov APV EIS;
- Podpora pri načítaní kmeňových a dátových modelov;
- Podpora pri funkčných a integračných testoch;
- Podpora pri tvorbe výkazov a dotazov (query);
- Informácie o nových verziách a odporúčania pre inštalovanie nových verzií;
- Informácie o drobných vylepšeniach modulov (patchoch) a odporúčania pre inštalovanie patchov;
- Úpravy a nastavenia kontrolných mechanizmov;
- Podpora pri spracovaní dokumentácie k nastaveniam modulov APV EIS – aktualizácia používateľskej a administrátorskej dokumentácie;
- Školenia administrátorov a užívateľov modulov;
- Customizing a monitorovanie systému;
- Služby projektového manažmentu.

Dostupnosť konzultantov pre poskytovanie služieb Aplikačnej podpory bude zabezpečená od pondelka do piatku, 8,00 hod – 17,00 hod, s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja.

1.1.2 Riešenie zmenových požiadaviek (rozvoj APV EIS)

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

Riešenie požiadaviek na zmenu funkčnosti APV EIS zahŕňa nasledovné služby:

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

1.2. ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB DATACENTRA

Pre funkčnosť EIS DataCentrum zabezpečí nasledovné služby :

1.2.1 Prevádzka a údržba technológií

a) Výpočtové prostredie

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

b) Informačno - komunikačná infraštruktúra (IKT)

- Dostupnosť aplikácie EIS prostredníctvom IKT DataCentra;
- Dostupnosť aplikácie EIS prostredníctvom zariadenia a konfigurácie samostatnej virtuálnej privátnej siete (ďalej aj ako „FINNET 5“)
- Monitoring jednotlivých liniek združených vo FINNET 5;
- Zabezpečenie primeranej a aktuálnej kapacity prenosového pásma jednotlivých liniek FINNET 5
- Zabezpečenie kvality poskytovanej komunikačnej služby parametrami SLA :
Doba opravy (TTR) , dostupnosť služby (Service Availability, SA):

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

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

c) Hardvérovú platformu pre prevádzku výpočtových systémov

- Dostupnosť potrebných procesorových kapacít na prevádzku EIS;
- Dostupnosť potrebných pamäťových kapacít na prevádzku EIS;

- Dostupnosť potrebných diskových kapacít na prevádzku EIS;
- Monitorovanie 24x7 vyššie uvedených systémov za účelom zamedzenia ich neželaných výpadkov s okamžitou aktiváciou servisných kapacít v zmysle platných zmluvných vzťahov;
- Dostupnosť technickej servisnej podpory pre servis HW platformy výpočtových systémov.

1.2.2 Prevádzka a údržba systémového SW

Služby prevádzky a údržby systémového softvéru zahŕňajú:

- Kontrolu a dozor nad prevádzkovaním aplikácií OS pre EIS;
- Zabezpečenie licencií OS;
- Zabezpečenie antivírovej ochrany výpočtových systémov;
- Monitorovanie 24x7 vyššie uvedených systémov za účelom zamedzenia ich neželaných výpadkov s okamžitou aktiváciou servisných kapacít v zmysle platných zmluvných vzťahov;
- Dostupnosť administrátorskej servisnej podpory pre servis SW platformy výpočtových systémov;
- Zabezpečenie dostupnosti, bezpečnosti, integrity a utajovania údajov;
- Zaisťovanie nahrávania štandardných opráv do aplikácie,
- Analýzu systémových logov a protokolov;
- Dávkové spracovávanie úloh;
- Zálohovanie a archiváciu údajov podľa odsúhlasených scenárov;
- Služby súvisiace s optimalizáciou doby chodu aplikácie;
- Hľadanie a odstraňovanie väd u funkcií používaných používateľmi;
- Riešenie situácie pri vyskytnutí chýb, koordinácia prác pri podpore a testovaní nápravných riešení pri odstraňovaní následkov chýb;
- Zakladanie nových rolí vrátane príslušných oprávnení;
- Správa oprávnení.

1.2.3 SAP platforma pre prevádzku EIS

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

1.2.4 Služby podpory používateľov APV EIS

Pre podporu koncových používateľov APV EIS je zabezpečený Single point of Contact (SPOC) prostredníctvom CPU (Centrum podpory užívateľov) DataCentra .

V rámci služieb CPU sú zabezpečované hlavne služby :

- Registrácia požiadaviek do Service Desku;
- Distribúcia požiadaviek na riešenie v zmysle dohodnutých pravidiel smerom k manažérovi kvality MS SR a k odborným riešiteľom nahlásených požiadaviek.

Podpora koncových používateľov bude vykonávaná v troch úrovniach:

- Poskytovanie 1. úrovne podpory : príjem, klasifikácia, prvotná diagnostika problémov, poskytovanie informácií o možných riešeniach podľa často kladených otázok alebo nasmerovanie na zodpovedného riešiteľa v oblasti technickej a aplikačnej podpory APV. V rámci prvej úrovne podpory DataCentrum, prostredníctvom útvaru CMP (centrum monitorovania prevádzky) má k dispozícii nepretržité monitorovanie incidentov systémov na úrovni dostupnosti HW, SW a APV. CMP po ich zistení aktivuje zodpovedných riešiteľov – dodávateľa za účelom dodržania dostupnosti systému v zmysle platných SLA. CMP v pravidelných intervaloch informuje zodpovednú osobu MS SR o počte a typoch incidentov na EIS. Tieto informácie slúžia ako podklady pre kontrolu plnenia SLA a inovačný cyklus EIS. Prvá úroveň podpory prostredníctvom CPU (Centrum podpory užívateľov) bude zodpovedať za zber hlásení (formou tel., web, fax, e-mail), zaevidovanie hlásení do SW nástroja ServiceDesk a ich postúpenie vecne príslušnej skupine riešiteľov.

- Poskytovanie 2. úrovne podpory predstavuje riešenie požiadaviek a incidentov nad rámec zodpovedností a znalostí prvej úrovne podpory. Poskytovanie druhej úrovne podpory bude zabezpečené:
 - a) V oblasti aplikačnej podpory pracovníkom/pracovníkmi MS SR. Požiadavky aplikačnej podpory a požiadavky na zmeny budú riešené procesom popísaným v Prílohe č. 3 tejto Dohody.
 - b) V oblasti IKT pracovníci DataCentra.
 - c) V oblasti administrácie a udržiavania prístupových práv do EIS lokálni administrátori MS SR.
- Poskytovanie 3. úrovne podpory bude zabezpečené prostredníctvom externých konzultantov aplikačnej podpory, ktorým budú eskalované požiadavky a incidenty nad rámec odborných znalostí prvej, resp. druhej úrovne podpory. Tretia úroveň podpory bude riešiť tiež požiadavky na metodickú podporu.

DataCentrum – Centrum podpory užívateľov (CPU) - kontaktné údaje:

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

Fax: 02 / 5292 3871,

E-mail: cpu@datacentrum.sk

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

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

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

1.2 ÚDRŽBA SAP LICENCIÍ

Pod údržbou SAP licencií sa rozumie:

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

Príloha č. 2

JEDNOTKOVÉ NÁKLADY POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

1. K výkonom poskytovaných k predmetu tejto Dohody - Správa APV EIS sa budú viazať nasledovné jednotkové náklady MF SR:

- a) Projektový manažér128,40 Eur/hod s 20% DPH,
- b) Senior konzultant165,60 Eur/hod s 20% DPH,
- c) Pracovník podpory pri realizácii zmien.....67,20 Eur/hod s 20% DPH,
- d) Administrátor systému86,40 Eur/hod s 20% DPH.

pričom vo vzťahu k MS SR budú tieto jednotkové náklady uplatňované nasledovne:

Projektový manažér – jednotkové náklady budú kalkulované k službám vedenia projektu a systémovej integrácie, pričom tieto môžu byť účtované len:

- pri riešení zmenových požiadaviek MS SR, ktorých doba zapracovania je väčšieho rozsahu ako 10 dní, pričom sa uplatní pravidlo, že za každých 10 dní zmeny bude účtovaný jeden deň projektového manažéra
- pri službách aplikačnej podpory, pričom sa uplatní pravidlo, že jednotkové náklady za služby projektového manažéra sú tvorené 10% zo sumy výkonov za služby Senior konzultanta.

Senior konzultant - za analytické služby alebo služby softvérového vývoja. Jednotkové náklady budú účtované za nasledovné služby:

- a. Služba podpory kľúčových používateľov,
- b. Školenia administrátorov a školiteľov Systému,
- c. Analytické, poradenské a návrhárske služby,
- d. Realizácia Zmien k EIS.

Pracovník podpory pri vývoji zmien – za služby aplikačnej podpory. Jednotkové náklady budú účtované za nasledovné služby:

- a. Realizácia testov podľa testovacích scenárov,
- b. Príprava dát do externých súborov a aplikácií, resp. pre vstup dát z externého prostredia (systémov) do EIS a informačného systému Štátnej pokladnice,
- c. Príprava používateľskej dokumentácie,
- d. Školenia používateľov Systému.

Administrátor systému – za služby aplikačnej podpory. Jednotkové náklady budú účtované za nasledovné služby:

- a. služby SAP Bázy.

Pri zabezpečení realizácie zmenových požiadaviek MS SR sa bude uplatňovať nasledujúce delenie jednotkových nákladov (mimo jednotkových nákladov vzťahujúcich sa k projektovému manažmentu):

Rola	Senior konzultant	Pracovník podpory
Realizácia zmenových požiadaviek k EIS	80%	20%

2. K službám DataCentra vzťahujúcim sa k spravovanému APV EIS budú účtované jednotkové náklady v nasledovnej štruktúre:

Druh služby	Náklady vzťahujúce sa k službe s DPH
Prevádzka technológií	18 720,00
Informačné a komunikačné technológie	43 280,00
Podpora používateľov (služby Centra podpory užívateľov (CPU) a Centrálny monitoring prevádzky (CMP))	3 553,92
Náklady za služby DataCentra spolu / rok:	65 553,92

3. Kalkulácia nákladov vzťahujúcich sa k zabezpečeniu služieb Údržby SAP licencií je nasledovná:

Druh licencie	Počet kusov (počet používateľských prístupov, resp. kmeňových záznamov)	Jednotkové náklady údržby = 17% z ceny licencie (v Eur s 20% DPH) za rok	Celkové náklady / Druh licencie
SAP Professional User	300	319,87	95 961,00
SAP Limited User	60	39,98	2398,80
SAP Payroll Processing (500 Master Records)	13	749,70	9 746,10
SAP Interactive Forms by Adobe, enable the enterprise	300	4,00	1200,00
SAP Employee Self Service	6 200	12,50	77 500,00
SAP Tax and Revenue Management for PS (50 000 business partner)	8	9 996,00	79 968,00
SAP NetWeaver Foundation for Third Party Applications, core based	4	2 998,80	11 995,20
Náklady za údržbu SAP licencií spolu / rok:			278 769,10

4. Kalkulácia nákladov vzťahujúcich sa k zabezpečeniu služieb Údržby Oracle licencií je nasledovná:

	Počty kusov	Jednotkové náklady údržby licencie s DPH	Cena za podporu licencií spolu s DPH
Oracle Licencie			
Oracle Database Enterprise Edition (podpora na 1 rok)	8	7 359,11	58 872,88

Príloha č. 3

SPÔSOB RIEŠENIA POŽIADAVIEK APLIKAČNEJ PODPORY A POŽIADAVIEK NA ROZVOJ APV EIS

1. Riešenie požiadaviek aplikačnej podpory prostredníctvom Solution Managera

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

1.1. Základná terminológia

- SAP Solution Manager - SAP systém určený pre optimalizáciu a podporu prevádzky komplexných riešení vybudovaných na SAP produktoch.
- SAP Service Desk - Nástroj systému SAP Solution Manager určený na spracovanie hlásení používateľov koncových SAP systémov.
- SAP Service Desk hlásenie (ďalej ako „Hlásenie“) - Požiadavka o pomoc v systéme Solution Manager, ktorá bola vytvorená koncovým používateľom EIS SAP systému, zadaná priamo v systéme SAP Solution Manager alebo odoslaná na email kontaktného centra.

1.2. Zoznam a stručný popis rolí pre oblasť riadenia aplikačnej podpory

Služba aplikačnej podpory bude zabezpečená prostredníctvom Zástupcov a to v nasledovných roliach:

- Kontaktná osoba MS SR - je osoba, ktorá je oprávnená zadávať požiadavky na Aplikačnú podporu, nemá však objednávacie a schvaľovacie právomoci. Môže byť kontaktovaná Konzultantom externého dodávateľa MF SR za účelom upresnenia Požiadavky na Aplikačnú podporu. Kontaktná osoba má právo pripomienkovať navrhnuté riešenie Aplikačnej podpory.
- Poverená osoba MS SR - je osoba, ktorá je oprávnená a zodpovedná za odsúhlasovanie požiadavky na Aplikačnú podporu, objednanie výkonu Aplikačnej podpory a akceptovanie výkonov Aplikačnej podpory za pridelenú funkčnú oblasť EIS. Interná smernica MS SR môže stanoviť maximálnu výšku odhadovaného nákladu do výšky ktorého je Poverená osoba MS SR oprávnená objednávať výkony samostatne, inak Poverená osoba MS SR požiadava o súhlas na to oprávneného pracovníka MS SR.
- Poverený zástupca MS SR - zabezpečuje monitorovaciu a eskalačnú funkciu pre výkony Aplikačnej podpory a je za MS SR oprávnený na akceptáciu Mesačných výkazov. Po odsúhlasení Mesačného výkazu odovzdáva tento výkaz Projektovému manažérovi MF SR.
- Projektový manažér dodávateľa - zabezpečuje monitorovaciu a eskalačnú funkciu pre výkony Aplikačnej podpory, Je oprávnený na odovzdávanie výkonov Aplikačnej podpory, ako aj predkladanie Mesačných výkazov Poverenej osobe a Poverenému zástupcovi MS SR.
- Projektový manažér MF SR - Komunikuje s Povereným zástupcom MS SR a Projektovým manažérom o dodávateľa vo vzťahu k akceptácii Mesačných výkazov a monitoruje čerpanie bežných výdavkov alokovaných za účelom pokrytia výkonov aplikačnej podpory.
- Konzultant - je osoba externého dodávateľa MF SR, ktorá je zodpovedná za riešenie požiadaviek a poskytnutie Aplikačnej podpory v určenej funkčnej oblasti.
- Operátor Centra podpory používateľov (CPU) DataCentra - je rola, ktorá je zodpovedná za príjem telefónnych, e-mailových a faxových požiadaviek v DataCentre. Zabezpečuje prvotnú klasifikáciu požiadavky a za založenie Požiadavky na aplikačnú podporu do Service Deskového nástroja.
- Operátor Centra monitorovania prevádzky (CMP) DataCentra - je rola, ktorá je zodpovedná za prvotnú kvalifikáciu incidentov v IKT DataCentra a zabezpečenie ich postúpenia riešiteľom v zmysle platných SLA.

- Operátor Aplikačnej podpory – je rola externého dodávateľa MF SR, ktorá je zodpovedná za koordinované požiadaviek na Aplikačnú podporu, ich smerovanie na konzultantov a priebežné monitorovanie stavu riešenia.

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

V aplikácii SAP Solution Manager sú zavedené nasledovné aplikačné role, ktoré sú namapované na vyššie uvedené procesné roly zabezpečujúce výkon procesu aplikačnej podpory.

- Zadávateľ hlásenia – koncový používateľ, kľúčový používateľ, garant modulu, metodik, Interný operátor HelpDesku (Kontaktná osoba MS SR, Poverená osoba MS SR)
- Riešiteľ hlásenia – Interný Service Desk MS, Interný riešiteľ MS, Externý konzultant (Konzultant, Operátor aplikačnej podpory)
- Finálny schvaľovateľ za organizáciu – osoba oprávnená za schvaľovanie výkonov aplikačnej podpory za organizácie resp. rezort (Poverená osoba MS SR, Poverený zástupca MS SR)
- Projektový manažér dodávateľa – (Projektový manažér dodávateľa)

1.3. Riešiteľské tímy a ich úrovne

- SD1 - Interný Service Desk MS - 1. level poskytovateľa riešenia
- SD2 - Interný riešiteľ MS - 2. level poskytovateľa riešenia
- SD3 - Externý konzultant - 3. level poskytovateľa riešenia

1.4. Zoznam statusov hlásenia

- Nová – novo vzniknuté hlásenie
- V riešení – hlásenie je v riešení
- Preposlaná – hlásenie bolo preposlané na riešenie
- Na schválenie – hlásenie čaká na schválenie odhadu prácnosti
- Akcia zadávateľa – hlásenie je potrebné doplniť o informácie od zadávateľa hlásenia
- Navrhnuté riešenie – hlásenie bolo vyriešené a má navrhnuté riešenie
- Vyriešené – navrhnuté riešenie hlásenia bolo akceptované
- Odsúhlasené – akceptované riešenie hlásenia bolo odsúhlasené a uzavreté
- Odoslané do SAP – hlásenie bolo zaslané na riešenie do SAP Support
- Zrušená – hlásenie bolo zrušené

1.5. Proces fungovania podpory a riešenia hlásení

1.5.1. Riešenie požiadaviek (hlásení) interne

Zadanie požiadavky (hlásenia)

- Hlásenie vzniká na základe potreby alebo podnetu koncového používateľa. Koncový používateľ zakladá hlásenie v súlade s postupom, ktorý je upravený interným predpisom Ministerstva spravodlivosti SR.

Spracovanie hlásenia interným ServisDeskom MS

Interný Service Desk MS preberie hlásenie a spracuje ho nasledovne:

- Pokiaľ hlásenie vie riešiť Interný Service Desk MS samostatne ako riešiteľa priradí niekoho z tímu Interného Service Desku MS a postupuje v zmysle postupu upraveného interným predpisom Ministerstva spravodlivosti SR.
- Pokiaľ Interný Service Desk MS usúdi, že požiadavku môže riešiť interný riešiteľ MS (kľúčový používateľ alebo garant modulu alebo metodik) ako riešiteľa nastavuje interného riešiteľa MS a prípadne doplní do hlásenia ďalšie informácie a údaje.
- Pokiaľ interný riešiteľ MS rozhodne, že hlásenie bude riešiť externý konzultant alebo takýto podnet dostane od interného riešiteľa MS na základe toho, že interný riešiteľ MS nevie dané hlásenie vyriešiť, tak interný riešiteľ MS zakladá hlásenie cez nástroj SAP Solution Manager, prípadne kontaktuje Interný Service Desk MS telefonicky alebo emailom a požiada o založenie hlásenia, pričom ako riešiteľa nastaví externého konzultanta alebo koordinátora aplikačnej podpory dodávateľa a prípadne doplní do hlásenia ďalšie informácie a údaje. V prípade nastavenia interných procesov MS môže Interný Service Desk MS vytvoriť kópiu hlásenia, kde nastaví seba ako zadávateľa hlásenia a až takéto preposiela na externého konzultanta. Priradený riešiteľ je informovaný notifikačným e-mailom.
- Pokiaľ hlásenie nie je relevantné, tak Interný Service Desk MS hlásenie uzavrie.

Spracovanie hlásenia internými riešiteľmi MS

Po prijatí hlásenia Interným riešiteľom MS nasledujú tieto možnosti spracovania hlásenia:

- Pokiaľ hlásenie vie riešiť Interný riešiteľ MS samostatne, tak hlásenie spracuje a po vyriešení hlásenia do textu hlásenia doplní potrebné údaje a prílohy.
- Pokiaľ Interný riešiteľ MS nevie hlásenie vyriešiť vráti hlásenie na Interný Service Desk MS a prípadne doplní do hlásenia ďalšie informácie a údaje. V prípade nastavenia interných procesov MS môže Interný riešiteľ MS vytvoriť kópiu hlásenia, kde nastaví seba ako zadávateľa hlásenia a až takéto preposiela na Interný Service Desk.
- Ak je potrebné doplniť od primárneho zadávateľa hlásenia nejaké ďalšie nevyhnutné informácie pre potrebu riešenia hlásenia, tak Interný riešiteľ MS požiada o dané informácie v texte hlásenia.
- Pokiaľ hlásenie nie je relevantné, tak Interný riešiteľ MS hlásenie uzavrie, prípadne ho vráti na Interný Service Desk MS.

1.5.2. Spracovanie hlásenia externým dodávateľom v rámci služby Aplikačnej podpory

1. MF SR zabezpečí realizáciu procesu aplikačnej podpory podľa popisu nižšie:

- 1.1. Externý konzultant (ďalej len „Konzultant“) je o priradení hlásenia (Požiadavky na aplikačnú podporu) informovaný e-mailom.
- 1.2. Konzultant je povinný prijať hlásenie (Zmenou statusu hlásenia).
- 1.3. Pokiaľ hlásenie nie je relevantné, tak Konzultant priradí ako riešiteľa niekoho z tímu Interného Service Desku MS s poznámkou do popisu o nerelevantnosti hlásenia. V takomto prípade Interný Service Desk MS hlásenie následne uzavrie.
- 1.4. Pokiaľ Konzultant hlásenie bude riešiť, pripraví odhad prácnosti. Odhad prácnosti doplní do hlásenia a priradí na schválenie určenej roli Finálneho schvaľovateľa za organizáciu, ktorý je o tomto informovaný notifikačným e-mailom.
- 1.5. Finálny schvaľovateľ za organizáciu (Poverená osoba MS SR) je povinný na základe odhadovanej časovej náročnosti riešenia hlásenie odsúhlasiť, pripomenkovať alebo zamietnuť.
 - Ak odhad zamietne, doplní odpovedajúce vyjadrenie do hlásenia a priradí ho na Interný Service Desk MS, ktorý hlásenie uzavrie s odpovedajúcim uzatváracím kódom.
 - Pokiaľ odhadovaná časová náročnosť presahuje 2 človekodni (16 hodín) Finálny schvaľovateľ za organizáciu zabezpečuje riešenie v rámci procesu Zmenového riadenia.

- Finálny schvaľovateľ za organizáciu (Poverená osoba MS SR), ako aj Kontaktná osoba MS SR berie na vedomie, že Konzultantom odhadovaná časová náročnosť je kvalifikovaný odhad a nemusí byť skutočným časom potrebným na riešenie hlásenia (požiadavky). Pokiaľ sa v priebehu riešenia ukáže, že odhadovaná náročnosť je potrebné upraviť, Konzultant si vyžiada opätovné odsúhlasenie od Finálneho schvaľovateľa za organizáciu (Poverenej osoby MS SR).
- 1.6. V prípade odsúhlasenia odhadovanej časovej náročnosti riešenia je Konzultant obratom povinný mailom dohodnúť so zadávateľom termín začatia riešenia požiadavky.
 - 1.7. Po odsúhlasení odhadu prácnosti Konzultant pripraví návrh riešenia a do textu hlásenia doplní potrebné údaje, prílohy a uvedie skutočnú prácnosť. Ak je potrebné doplniť od zadávateľa hlásenia nejaké ďalšie nevyhnutné informácie pre potrebu riešenia hlásenia, tak Konzultant cez nástroj SAP Solution Manager požiadava o dané informácie v texte hlásenia.
 - 1.8. V prípade, že Konzultant je presvedčený, že:
 - Rozsah a dopad požadovanej podpory je nad rámec oblasti v jeho zodpovednosti a nedôjde k dohode o rozšírení požiadavky aj o inú oblasť, oznámi túto skutočnosť mailom Poverenej osobe MS SR a Projektovému manažérovi Dodávateľa. Tí sú povinní zvolať stretnutie a problém vyriešiť dohodou.
 - Odhad rozsahu požadovanej podpory prevyšuje 2 človekodni, Konzultant o tom informuje mailom Kontaktnú osobu MS SR a Poverenú osobu MS SR a Projektového manažéra Dodávateľa. Ďalej sa postupuje prostredníctvom Procesu Zmien v informačnom systéme.
 - Požiadavka nie je jednoznačne popísaná a nie je možné ju ani po písomnej či telefonickú konzultácii s MS SR doplniť, oznámi túto skutočnosť mailom Poverenej osobe MS SR, ako aj Projektovému manažérovi. Tí sú povinní zvolať stretnutie a problém vyriešiť dohodou.
 - 1.9. Zadávatel hlásenia po prijatí notifikácie o navrhnutom riešení a pokiaľ je to v jeho kompetencii, odsúhlasí navrhnuté riešenie, prípadne hlásenie prepošle na Schvaľovateľa za danú oblasť alebo organizáciu na schválenie riešenia.
 - 1.10. V prípade vznesenia pripomienky k riešeniu Zadávatelom alebo Finálnym schvaľovateľom je Konzultant povinný pokračovať v riešení hlásenia, až do jeho konečného odsúhlasenia. Ak nedôjde k dohode o akceptácii hlásenia, Konzultant oznámi túto skutočnosť mailom Poverenej osobe MS SR a Projektovému manažérovi dodávateľa. Tí sú povinní zvolať stretnutie a problém vyriešiť dohodou.
 - 1.11. Finálny schvaľovateľ za organizáciu/rezort formálne uzatvára všetky hlásenia v nástroji SAP Solution Manager tým, že schváli skutočnú prácnosť a doplní fakturačné obdobie.
 - 1.12. V prípade rozdielu odhadovanej a skutočnej prácnosti Finálny schvaľovateľ za organizáciu/rezort rozpor rieši s Projektovým manažérom dodávateľa.
 - 1.13. Za začatie riešenia sa považuje prebranie hlásenia Konzultantom.
 - 1.14. Za ukončenie riešenia sa považuje odsúhlasenie riešenia zadávateľom hlásenia v aplikácii SAP Solution Manager.
 - 1.15. Pokiaľ plnenie požiadavky nie je do 10 pracovných dní reklamované Zadávatelom alebo Finálnym schvaľovateľom za organizáciu/rezort, hlásenie je považované za ukončené a akceptované MS SR.
 - 1.16. Po ukončení mesiaca Projektový manažér Dodávateľa na základe akceptovaných výkonov spracuje formulár č.2 „Mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory“ (štyri originály - jeden pre Projektového manažéra Dodávateľa, jeden pre Poverenú osobu MS SR, jeden pre Povereného zástupcu MS SR a jeden pre Projektového manažéra MF SR) a predloží ho na akceptáciu Poverenej osobe MS SR. Na základe akceptovaných Mesačných výkazov spracuje Projektový manažér Dodávateľa formulár č.3 „Sumárny mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory“ a predloží ho spolu s originálmi akceptovaných Mesačných výkazov o poskytnutí aplikačnej podpory Poverenému zástupcovi MS SR. Po jeho schválení je výkaz doručený Projektovému manažérovi MF SR.

Systém automaticky generuje email notifikácie pri každej zmene statusu hlásenia v každom hore uvedenom prípade tak, aby vždy bol o zmene informovaný Zadávatel hlásenia aj daný priradený Riešiteľ hlásenia.

V email notifikácii sa vyskytuje ID hlásenia a krátky popis hlásenia tak, aby bolo možné identifikovať a nájsť požadované hlásenie.

*Poznámka:

Detail spôsobu riešenia požiadaviek na aplikačnú podporu APV EIS sa môže v priebehu platnosti Dohody meniť v súvislosti so zavádzaním nových technológií, prípadne optimalizáciou procesov riadenia podpory a prevádzky APV EIS. Detailný popis nového procesu bude riešený ako samostatný dokument a táto zmena procesu nebude mať za následok zmenu Dohody medzi MS SR a MF SR.

2. Spôsob riešenia požiadaviek služby Aplikačnej podpory v prípade nedostupnosti Solution Managera

Pravidlá mailovej komunikácie:

Každá mailová komunikácia ohľadom aplikačnej podpory je smerovaná aj na CC: Operátora Aplikačnej podpory, ten ju prikladá do ServiceDesku k príslušnej požiadavke. V hlavičke mailu sa musí nachádzať číslo požiadavky, pridelené Operátorom AP. Operátor Aplikačnej podpory smeruje všetky maily týkajúce sa Aplikačnej podpory na príslušné osoby.

MF SR zabezpečí realizáciu procesu aplikačnej podpory pre uvedený variant podľa popisu nižšie:

- 2.1. Kontaktná osoba MS SR oznámi v rámci CPU požiadavku na EIS. V rámci prvej úrovne CPU zabezpečí príjem klasifikáciu a prvotnú diagnostiku a požiadavku na AP postúpi na Poverenú osobu MS.
- 2.2. V rámci druhej úrovne podpory Poverená osoba MS SR, požiadavku odsúhlasí alebo zamietne so stanoviskom.
- 2.3. Po odsúhlasení požiadavky Poverenou osobou MS SR bude táto v rámci systému ServiceDesk postúpená na Operátora Aplikačnej podpory.
- 2.4. Operátor Aplikačnej podpory obratom potvrdí prijatie požiadavky v aplikácii ServiceDesk a následne požiadavku smeruje na príslušných konzultantov.
- 2.5. Konzultant je povinný potvrdiť odhadovanú časovú náročnosť mailom na Poverenú osobu MS SR, Kontaktnú osobu MS SR a v kópii na Operátora Aplikačnej podpory.

Poverená osoba MS SR je povinná na základe odhadovanej časovej náročnosti riešenia požiadavku odsúhlasiť, pripomenkovať, zamietnuť alebo zabezpečiť riešenie v rámci procesu Zmenového riadenia pokiaľ odhadovaná časová náročnosť presahuje 2 človekodni (16 hodín). V prípade odsúhlasenia odhadovanej časovej náročnosti riešenia je Konzultant povinný mailom dohodnúť s Kontaktnou osobou MS SR termín začatia riešenia požiadavky.

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

- 2.6. V prípade, že Konzultant alebo Operátor Aplikačnej podpory je presvedčený, že:
 - rozsah a dopad požadovanej podpory je nad rámec oblasti v jeho zodpovednosti a nedôjde k dohode o rozšírení požiadavky aj o inú oblasť, oznámi túto mailom Poverenej osobe MS SR a Projektovému manažérovi Dodávateľa. Tí sú zvolať stretnutie a problém vyriešiť dohodou.
 - odhad rozsahu požadovanej podpory prevyšuje 2 človekodni, Konzultant o tom informuje mailom Kontaktnú a Poverenú osobu MS SR a Projektového manažéra Dodávateľa. Ďalej sa postupuje prostredníctvom Procesu Zmien v informačnom systéme.

- požiadavka nie je jednoznačne popísaná a nie je možné ju ani po písomnej či telefonickej konzultácii s MS SR doplniť, oznámi túto skutočnosť mailom Poverenej osobe MS SR, ako aj Projektovému manažérovi. Tí sú povinní zvolať stretnutie a problém vyriešiť dohodou.
- 2.7. Za začatie riešenia sa považuje prvá konzultácia Konzultanta s Kontaktnou osobou MS SR, ktorá nahlásila požiadavku.
 - 2.8. Za ukončenie riešenia sa považuje uzavretie požiadavky Konzultantom v aplikácii Service Desk. Následne je o uzavretí požiadavky mailom informovaná Kontaktná osoba MS SR a aj Poverený zástupca MS SR.
 - 2.9. Pokiaľ plnenie požiadavky nie je do 10 pracovných dní reklamované Kontaktnou osobou MS SR, požiadavka je považovaná za ukončenú a akceptovanú MS SR.
V prípade vznesenia pripomienky k riešeniu Kontaktnou osobou MS SR je konzultant povinný pokračovať v riešení požiadavky, až do jej konečného odsúhlasenia. Ak nedôjde k dohode o akceptácii požiadavky, Konzultant oznámi túto skutočnosť mailom Poverenej osobe MS SR a Projektovému manažérovi. Tí sú povinní zvolať stretnutie a problém vyriešiť dohodou.
 - 2.10. Po ukončení mesiaca Projektový manažér Dodávateľa na základe akceptovaných výkonov vyplní formulár č.2 „Mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory“ (štyri originály - jeden pre Projektového manažéra Dodávateľa, jeden pre Poverenú osobu MS SR, jeden pre Povereného zástupcu MS SR a jeden pre Projektového manažéra MF SR) a predloží ho na akceptáciu Poverenej osobe MS SR.
 - 2.11. Na základe akceptovaných Mesačných výkazov vyplní Projektový manažér Dodávateľa formulár č.3 „Sumárny mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory“ a predloží ho spolu s originálmi akceptovaných Mesačných výkazov o poskytnutí aplikačnej podpory Poverenému zástupcovi MS SR. Po jeho schválení je výkaz doručený Projektovému manažérovi MF SR.

Formulár č. 1 : Požiadavka na aplikačnú podporu

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

Identifikácia požiadavky

Oprávnená osoba Zákazníka: Dátum vystavenia DD.MM.RRRR požiadavky: Inštalácia: ☒ produkčná, ☐ testovacia Finančné stredisko: MF01 Priorita požiadavky: ☐ vysoká, ☐ stredná, ☒ nízka	Oprávnená osoba Dodávateľa: ID požiadavky: PC-MM-RRRR Požadovaný termín riešenia: DD.MM.RRRR
---	---

Popis požiadavky:

Krátky popis požiadavky: Detailný popis požiadavky:	
--	--

Riešenie požiadavky:

Detailný popis riešenia požiadavky:
--

Výkaz prác:

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

Práce odovzdal: meno priezvisko

Podpis

Práce prevzal:

Podpis

Dátum:

Podpis oprávnenej osoby Poskytovateľa:

Dátum:

Podpis oprávnenej osoby
Zákazníka:

Formulár č. 2 : Mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory

EIS MF SR Klient MS SR	Mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory Mesiace a Rok	
---	--	---

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

Výkaz prác za mesiac/rok:

Výkony akceptoval:

Dátum:

Podpis Poverenej osoby MS SR:

Práce odovzdal:

Dátum:

Podpis Projektového manažéra Dodávateľa:

Formulár č. 3 : Sumárny mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory

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

Výkaz prác za mesiac 20..

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

Rozpis služieb aplikačnej podpory na jednotlivé oblasti:

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

Práce odovzdal:

Dátum:

Podpis projektového manažéra Dodávateľa:

Výkony akceptoval:

Dátum:

Podpis Povereného zástupcu MS SR:

B. Spôsob riešenia zmien v EIS

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

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

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

Uvedený zoznam osôb definuje priradenie zodpovednosti konkrétnych Zástupcov MS SR, MF SR a Dodávateľa k jednotlivým funkčným oblastiam EIS, na ktoré sa vzťahujú služby Riešenia zmenových požiadaviek k EIS podľa Prílohy č. 1 tohto dokumentu. Povinnosti a práva stanovené v ďalších bodoch pre jednotlivé role sa vzťahujú vzhľadom na oblasť, ktorá je predmetom Zmeny.

1. Poverený zástupca MS SR v rámci procesu riadenia zmien spracuje **formulár č.4 „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýza dopadov“**. Vyplnený formulár zašle mailom Manažérovi zmien MF SR na schválenie.
2. V prípade schválenia zmeny Manažér zmien MF SR postúpi formulár č. 4 mailom Projektovému manažérovi Dodávateľa a Administrátorovi projektu a následne podpísaný originál odovzdá Projektovému manažérovi Dodávateľa.
3. Konzultant môže následne kontaktovať Poverenú osobu MS SR a Povereného zástupcu MS SR za účelom prípravy obsahovej časti dokumentu „Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov“.
4. Spracovaný dokument **formulár č.5 „Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov“** predloží Projektový manažér Dodávateľa v elektronickej forme a následne v podpísanom origináli Poverenému zástupcovi MS SR a Manažérovi zmien MF SR.
5. Po odsúhlasení zmeny Povereným zástupcom MS SR a tiež Manažérom zmien MF SR, Manažér zmien MF SR vystaví dokument - **formulár č.6 „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“** a odošle ho mailom Projektovému manažérovi Dodávateľa a Administrátorovi projektu. Následne dokument „Objednávka ...“, vytlačí (tri originály – jeden pre MF SR, jeden pre Dodávateľa a jeden pre MS SR) a podpísaný Povereným zástupcom MS SR ho odovzdá Projektovému manažérovi Dodávateľa.
Ak Poverený zástupca MS SR, a/alebo Manažér zmien MF SR nesúhlasia s obsahom „Štúdie realizovateľnosti a analýza dopadov“, môžu ju po spoločnej dohode vrátiť externému dodávateľovi a požiadať o prepracovanie/dopracovanie.
6. V prípade, ak je v dokumente formulár č.5 „Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov“ Dodávateľom naznačené v časti Analýza dopadov možný vplyv Zmeny na iné systémy, Manažér zmien MF SR si vyžiada od dotknutých systémov *Analýzu dopadov na Zmenu*.

7. Po prijatí dokumentu „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“, Projektový manažér Dodávateľa potvrdí Manažérovi zmien MF SR a Poverenému zástupcovi MS SR prijatie objednávky a termín plnenia mailom a následne Dodávateľ začne realizáciu objednaných prác podľa harmonogramu.
8. Po vypracovaní riešenia zmeny Projektový manažér spracuje dokument – **formulár č.7** „Odvzdačiaci protokol k Zmene“ s vyplnenými časťami 1.Popis a plán realizácie zmeny, 3. Popis testu v testovacom prostredí a 4.Popis integračného testu v testovacom prostredí (v časti 3 a 4 vyplnený návrh testovacích scenárov), zašle ho Manažérovi zmien MF SR, Poverenému zástupcovi MS SR a Poverenej osobe MS SR. Následne Projektový manažér Dodávateľa zažiada mailom Manažéra zmien o súhlas s nasadením do testovacej prevádzky.
9. Po odsúhlasení nasadenia Zmeny do testovacej prevádzky Manažérom zmien MF SR, Dodávateľ vykoná nasadenie a Projektový manažér Dodávateľa vyplní vo formulári „Odvzdačiaci protokol k Zmene“ časť 2.Implementácia do testovacieho prostredia, následne požiada Poverenú osobu MS SR s kópiou na Povereného zástupcu MS SR o realizáciu testovania.
10. Poverená osoba MS SR zabezpečí realizáciu testov v súlade s testovacím scenárom, pričom zabezpečí, aby výsledky testov boli zapísané do časti 3.Popis testu v testovacom prostredí. V prípade, ak je dopad Zmeny na externé systémy (z pohľadu rozsahu tejto Zmluvy), Poverený zástupca MS SR v súlade s objednanou Zmenou podľa bodu 6 nariadi a koordinuje vykonanie integračného testu, pričom Poverená osoba MS SR zabezpečí realizáciu integračných testov a zabezpečí, aby výsledky testov boli zapísané do časti 4.Popis integračného testu v testovacom prostredí. V prípade identifikácie väd diela počas testu, informuje bezodkladne o tom Projektového manažéra Dodávateľa, Manažéra zmien MF SR a Povereného zástupcu MS SR, pričom Dodávateľ je povinný v čo najkratšom čase vykonať nápravu. Postupuje tak do momentu, pokiaľ Poverená osoba MS SR nesúhlasí s funkčnosťou Zmeny.
11. Po ukončení testov Poverená osoba MS SR uvedie súhlas s realizáciou Zmeny do časti 3.Popis testu v testovacom prostredí a 4.Popis integračného testu v testovacom prostredí. Následne do 3 pracovných dní Poverený zástupca MS SR vystaví **formulár č. 9** „Akceptačný protokol k štúdii realizovateľnosti“ a podpísaný ho doručí Projektovému manažérovi Dodávateľa v dvoch origináloch.
12. Po akceptácii Zmeny Povereným zástupcom MS SR, vyplní Poverená osoba MS SR vo formulári „Odvzdačiaci protokol k Zmene“ časť 5.1 „Odporúčenie nasadenia zmeny do produkčného prostredia“ a zašle mailom na Povereného zástupcu MS SR a Manažéra zmien MF SR žiadosť o súhlas s nasadením do produktívnej prevádzky. Manažér zmien MF SR vyplní časť 5.2 „Schválenie a nariadenie nasadenia Zmeny do produkčného prostredia“ **formuláru č.8** a vyzve Projektového manažéra Dodávateľa na vyplnenie časti 5.3. „Prevzatie nariadenia realizácie nasadenia zmeny do produkčného prostredia“ s kópiou na Poverenú osobu MS SR a Povereného zástupcu MS SR.
13. Projektový manažér Dodávateľa zabezpečí nasadenie Zmeny a do formulára č. 8 „Záznam o priebehu realizácie nasadenia zmeny do produkčného prostredia“ zapíše informácie o priebehu nasadenia a vyplnený formulár zašle mailom Manažérovi zmien MF SR, Poverenej osobe MS SR a Poverenému zástupcovi MS SR.
14. Zabezpečením archivácie originálov formulárov č.4 až 10 sú poverení Manažér zmien MF SR, Poverený zástupca MS SR a Projektový manažér Dodávateľa.
15. Po ukončení mesiaca Projektový manažér Dodávateľa zahrnie akceptované výkony Zmeny do **formulára č.10** „Sumárny mesačný výkaz o Zmenách“ a predloží ho na schválenie Poverenému zástupcovi MS SR. Prílohou tohto dokumentu sú kópie formulára č. 9 „Akceptačný protokol k štúdii realizovateľnosti“, prípadne prehlásenie Projektového manažéra Dodávateľa o implicitnej akceptácii.
16. Následne Projektový manažér Dodávateľa doručí originál „Sumárneho mesačného výkazu o Zmenách“ Manažérovi zmien MF SR.
17. V prípade, že sa zmena dotkne monitorovaných (HW, SW, SAP, APV) častí EIS, je osoba zodpovedná za realizáciu zmeny povinná ohlásiť vykonanie zmeny na EIS vedúcemu CMP v dostatočnom predstihu pred jej realizáciou tak, aby CMP mohlo naplánovať obnovu monitorovania EIS.

*Poznámka: Detail spôsobu riešenia zmien v EIS sa môže v priebehu účinnosti dohody meniť v súvislosti so zavádzaním nových technológií prípadne optimalizáciou procesov riadenia podpory a prevádzky APV EIS. Detailný popis nového procesu bude riešený ako samostatný dokument a táto zmena procesu nebude mať za následok zmenu Dohody medzi MS SR a MF SR.

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

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

Identifikácia požiadavky

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

Popis požiadavky

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

Dátum:

Podpis:

Poverený zástupca MS SR:

Dátum:

Podpis:

Manažér zmien MF SR:

Formulár č. 5 : Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov

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

Štúdia realizovateľnosti č.

Spracovateľ štúdie vyplní nasledujúce informácie:

1. Špecifikácia služby / akej služby sa požiadavka týka -

2. Analýza požiadavky / spracovanie funkčnej špecifikácie –

3. Návrh implementácie požiadavky –

4. Návrh testovania a akceptácie požiadavky -

5. Návrh harmonogramu plnenia -

6. Požadovaná súčinnosť MS SR -

V týchto tabuľkách dodávateľ uvedie časovú náročnosť a cenovú kalkuláciu.

Náročnosť zapracovania pre Zmenu aplikačného SW

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

Náročnosť zapracovania pre Zmenu mimo aplikačný SW

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

Cena

Popis jednotlivých položiek	Cena

Popis jednotlivých položiek	Cena
Spolu:	

Dátum:

Podpis:

Projektový manažér dodávateľa:

Analýza dopadov

(Vyplní spracovateľ analýzy):

1. Vplyv na zákazníkov

2. Vplyv na prevádzku fungujúcich systémov, infraštruktúry a zaistení poskytovaných služieb.
(Podľa definovaných SLA.)

3. Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť

4. Vplyv na iné služby (iné aplikácie) bežiacie na rovnakej infraštruktúre alebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy, (napr. VUC, portály atď.)

5. Vplyv v organizácii mimo IT – bezpečnosť, Service Desk, ..

6. Dopad pri nerealizácii Zmeny

7. Požadované zdroje z IT, čas kľúčových užívateľov, časové dopady, požiadavky na nové prvky

Formulár č. 6 : Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti

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

Identifikácia požiadavky

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

Popis požiadavky

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

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

Identifikácia výkonu

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

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

Dátum:

Dátum:

Meno:

Meno:

Poverený zástupca MS SR:

Manažér zmien MF SR:

Formulár č. 7 : Odovzdávací protokol k Zmene

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

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

Identifikácia požiadavky

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

1. Popis a plán realizácie Zmeny:

Krátky popis požiadavky:	Krátky a výstižný popis požiadavky na Zmenu. Detailný popis zmeny je vo Štúdii realizovateľnosti.
Detailný popis realizácie Zmeny:	/Uvedte plán a postup testovania a postup realizácie./ /Pre Aplikačný SW - uveďte zoznam funkcií, v prípade oprav zoznam chýb, ktoré by mala zmena riešiť./
Identifikácia Release:	/Pre Aplikačný SW - špecifikujte Release vo ktorom bude Zmena realizovaná./
Ústupový plán:	/Špecifikácia ústupového plánu v prípade neúspešnej realizácie./
Opravené chyby:	/Zoznam opravených chýb zistených počas testovania s uvedením čísla chyby a čísla RFC./
Odstávka systému:	/Špecifikujte aké systémy budú odstavené a či je odstávka potrebná./
Zoznam modulov	/Pre aplikačný SW - uveďte zoznam všetkých modulov, ktorých sa odstávka z dôvodu realizácie dotkne./
Odhadovaný čas :	hod /Samotná implementácia – čas odstávky/ Odhadovaný čas na Recovery : /v prípade neúspešnej realizácie/

2. Implementácia do testovacieho prostredia:

Realizáciu vykonal:	Dátum a čas realizácie:
Priebeh implementácie: /Popis priebehu- bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis./	
Výsledok základného otestovania funkcionality:	

3. Popis testu v testovacom prostredí:

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

4. Popis integračného testu v testovacom prostredí:

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

5. Schválenie nasadenia do produkčného prostredia.

5.1 Odporúčenie nasadenia zmeny do produkčného prostredia		
Realizáciu odporučil Poverená osoba	Dátum nariadenia:	Dátum určený pre nasadenie:
Dôležité pokyny a pripomienky:		
5.2 Schválenie a nariadenie nasadenia Zmeny do produkčného prostredia		
Na základe Akceptačného protokolu zo dňa ... schvaľujem nasadenie Zmeny do produkčného prostredia.		
Podmienky nasadenia:		
Dôležité pokyny a pripomienky:		
Dátum požadovaného nasadenia:		
Realizáciu schválil Manažér zmien MF SR:	Dátum schválenia:	
5.3 Prevzatie nariadenia realizácie nasadenia zmeny do produkčného prostredia		
Zodpovedný za vykonanie nasadenia zmeny:		
_____	_____	_____
Meno	Dátum	Popis

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

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

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

Formulár č. 9 : Akceptačný protokol k štúdii realizovateľnosti

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

Identifikácia výkonu

ID objednávky:	Dátum vystavenia objednávky:
PM Zákazníka:	PM Dodávateľa:
Inštalácia: ☒ produkčná, ☒ testovacia,	
Funkčná oblasť: ☐ ManEx, PlarEx, AccoMan, PayEx	
☒ SAP, ☐ PKI, LDAP a XI, ☐ AC KSK, ☐ iná: rozhranie ARDAL/ŠD	
Požadovaný termín začatia plnenia:	Potvrdený termín začatia plnenia:
	Skutočný termín začatia plnenia:

Názov zmeny:

Popis zmeny:

Číslo zmeny:

Výsledok akceptácie:

Odovzdal za Hewlett Packard

Meno:

Funkcia:

Dátum:

Podpis:

Prevzal za MF SR

Meno:

Funkcia:

Dátum:

Podpis:

Formulár č. 10 : Sumárny mesačný výkaz o Zmenách

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

Výkaz Zmien za mesiac 20..

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

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

Práce odovzdal:

Dátum:

Podpis Projektového manažéra Dodávateľa:

Výkony akceptoval:

Dátum:

Podpis Povereného zástupcu Zákazníka: