

Zmluva o Podpore produktívnej prevádzky systému ISUF

Zmluvné strany:

Slovenská republika zastúpená

Ministerstvom financií Slovenskej republiky

Sídlo : Štefanovičova 5, P.O.BOX 82, 817 82 Bratislava 15

Doručovacia adresa: Štefanovičova 5, P.O.BOX 82, 817 82 Bratislava 15

IČO :

Bankové spojenie:

Zastúpená : **PaedDr. Ingrid Šikulajová, vedúca služobného úradu**

(ďalej ako "Objednávateľ")

- na strane jednej -

a

SAP Slovensko s.r.o.

Sídlo : Plynárska 7/A, P.O.BOX 229, 821 09 Bratislava

Doručovacia adresa: Plynárska 7/A, P.O.BOX 229, 821 09 Bratislava

IČO :

IČ pre DPH :

Bankové spojenie:

zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I

v oddieli Sro vo vložke č. 16427/B

Zastúpená : **Ing. František Imrecze, konateľ a generálny riaditeľ**

Ing. Juraj Vojtko, riaditeľ pre konzultačné služby

(ďalej ako „Poskytovateľ“)

- na strane druhej -

sa dohodli na uzavretí tejto Zmluvy o podpore produktívnej prevádzky v zmysle § 269 ods. 2 slovenského Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v platnom znení (ďalej len „Zmluva“):

Preambula

Objednávateľ má na základe zmluvy o poskytnutí práva užívania Software a jeho údržbe, uzatvorenej dňa 3.novembra 2003 s Poskytovateľom (ďalej len „Licenčná zmluva“), právo užívať Softwarový systém mySAP Business Suite (ďalej len „softwarový systém“), a to v rozsahu stanovenom vyššie uvedenou Licenčnou zmluvou. Na základe Zmluvy o dielo (o implementácii software), uzatvorenej dňa 5.12.2003, a jej zmluvných dodatkov č.1,2,3,4,5 a 6 , na základe zmluvy o podpore produktívnej prevádzky systému ISUF uzatvorenej dňa 31.1.2006 a následne na základe zmluvy o dielo(o implementácii software) pre nové programové obdobie uzatvorenej dňa 16.11.2006, a jej zmluvného dodatku 1,2 a 3 bol softwarový systém u Objednávateľa implementovaný v rozsahu stanovenom uvedenými zmluvami a k nim príslušným vykonávacím projektom.

Účelom tejto Zmluvy je stanoviť rozsah, podmienky a pravidlá poskytovania služieb podpory Poskytovateľom (dcérska spoločnosť spoločnosti SAP Aktiengesellschaft, Systeme, Anwendungen, Produkte in der Datenverarbeitung, so sídlom Neurottstrasse 16, 69190 Walldorf/Baden, SRN, ďalej len „SAP AG“) pre Objednávateľom prevádzkovaného Softwarového systému na Ministerstve financií Slovenskej republiky pre finančné a účtovné riadenie štrukturálnych fondov, Kohézneho fondu, finančného a účtovného riadenia prostriedkov EAGGF, finančného a účtovného riadenia prostriedkov EFF, finančného mechanizmu EHP a Nórskeho kráľovstva, Schengenského prechodného fondu, Prechodného fondu, Fondu Solidarity, finančnej obálky, vlastných zdrojov, predvstupových fondov a vnútornej politiky.

Vychádzajúc z týchto skutočností, obidve zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov v tejto Zmluve obsiahnutých a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, v súlade s postupom podľa § 58 písmeno b) zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, sa dohodli na nasledujúcom znení Zmluvy.

Čl. I. Predmet Zmluvy

1. Predmetom Zmluvy je poskytovanie služieb podpory v produktívnej prevádzke a služieb zapracovania zmien funkcionality vynútených legislatívnymi a metodickými zmenami z právnych aktov SR, EÚ a Výboru pre finančný mechanizmus EHP/MZV Nórskeho kráľovstva softwarového systému pre finančné a účtovné riadenie štrukturálnych fondov, Kohézneho fondu, finančného a účtovného riadenia prostriedkov EAGGF, finančného a účtovného riadenia prostriedkov EFF, finančného mechanizmu EHP a Nórskeho kráľovstva, Schengenského prechodného fondu, Prechodného fondu, Fondu Solidarity, finančnej obálky, vlastných zdrojov, predvstupových fondov a vnútornej politiky (ďalej len „Systém ISUF“), ktorá bude spočívať vo vykonávaní činností uvedených v Prílohe č.1, Prílohe č.2 a v Prílohe č.5 Zmluvy.

Čl. II Autorské práva

2.1. Na každé autorské dielo, vytvorené výhradne v rámci plnenia tejto zmluvy Poskytovateľom, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi ku dňu podpisu akceptačného alebo preberacieho protokolu ohľadom plnenia, ktorého je také dielo súčasťou, časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), nevýhradnú a cenou podľa tejto Zmluvy plne splatenú licenciu na použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v rozsahu podľa tejto Zmluvy, ktorý, pre zamedzenie pochybností, zahŕňa právo Objednávateľa na vyhotovenie rozmnoženiny kódu počítačového programu alebo prekladu jeho formy v zmysle §36 ods. 1 zákona č. 618/2003, o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) ako aj právo Objednávateľa preskúmať, preštudovať alebo preskúšať funkčnosť počítačového programu s cieľom určiť myšlienky alebo princípy, ktoré sú základom akejkoľvek časti programu, a to počas nahrávania, zobrazovania, overovania funkčnosti

a ukladania programu do pamäte, na ktoré bol Objednávateľ oprávnený v zmysle §35 ods. 2 autorského zákona. Licencia udelená Objednávateľovi podľa tejto Zmluvy zahŕňa aj výslovný súhlas Poskytovateľa na udelenie sublicencie na používanie diela pre akékoľvek tretie osoby verejnej správy, či na prevedenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy; pričom za akékoľvek porušenie ustanovení tejto Zmluvy takými tretími osobami verejnej správy zodpovedá Objednávateľ tak, ako keby porušenie Zmluvy spôsobil on sám.

2.2. Poskytovateľ vyhlasuje, a zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že k jednotlivým plneniam (vrátane ich akýchkoľvek súčastí zahŕňajúcich tiež software) dodaným alebo poskytnutým Poskytovateľom Objednávateľovi podľa tejto zmluvy na základe licencií udelených Poskytovateľovi tretími osobami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva, Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi právo na ich používanie Objednávateľom v súlade, v rozsahu, spôsobom uvedeným v tejto zmluve.

2.3. V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok proti Objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s plnením poskytnutým Poskytovateľom podľa tejto zmluvy, Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) bezodkladne obstaráť na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, alebo, ak sa jedná o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v tejto zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a
- b) poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
- c) nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.

Objednávateľ sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle horeuvedeného bude bez zbytočného odkladu informovať Poskytovateľa, bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov

Poskytovateľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a Poskytovateľovi vystaví a bude po potrebnú dobu udržiavať v platnosti prevoditeľnú plnú moc potrebnú na to, aby sa Poskytovateľ mohol za Objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou o urovnaní sporu rokovať, a aj inak postupovať tak, ako je to potrebné v záujme ochrany práv oboch strán.

2.4. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu diela vykonanú Objednávateľom alebo treťou osobou poverenou Objednávateľom. Spôsob autorizácie zmien je povinnou súčasťou dodávky diela.

2.5. Vlastníctvo k prípadnému novému dielu, ktoré vzniklo pri plnení tejto zmluvy, ako aj vlastníctvo k novovytvorenej súčasti Aplikácie, prejde na Objednávateľa po uhradení celej sumy za súvisiace poskytnuté služby, pričom neprevoditeľné práva autora ostávajú autorovi zachované.

Čl. III.

Rozsah plnenia

3.1. Rozsah plnenia v čase uzatvorenia tejto zmluvy sa vzťahuje na oblasti pre finančné a účtovné riadenie štrukturálnych fondov, Kohézneho fondu, finančného a účtovného riadenia prostriedkov EAGGF, finančného a účtovného riadenia prostriedkov EFF, finančného mechanizmu EHP a Nórskeho kráľovstva, Schengenského prechodného fondu, Prechodného fondu, Fondu Solidarity, finančnej obálky, vlastných zdrojov, predvstupových fondov a vnútornej politiky.

3.2. Vecný rozsah podpory aplikačnej prevádzky Systému ISUF je špecifikovaný v Prílohe č. 1 a v Prílohe č.2 tejto zmluvy.

3.3. Vecný rozsah rozvoja funkcionality ISUF je špecifikovaný v Prílohe č. 5 tejto zmluvy.

Čl. IV.

Súčinnosť zmluvných strán

4.1. Pre zabezpečenie primeranej súčinnosti pri poskytovaní plnenia podľa článku 1 tejto zmluvy sa zmluvné strany dohodli na organizačnej štruktúre projektu a kompetenciách, tak ako je uvedené v Prílohe č.4 tejto zmluvy. Príloha č. 4 vychádza z popísaného procesu Change Management-u z „Používateľskej dokumentácie pre proces Change Management“, ktorý je vlastníctvom Objednávateľa.

4.2. Pre zabezpečenie primeranej súčinnosti pri plnení predmetu zmluvy sa zmluvné strany dohodli, že do 5 pracovných dní odo dňa účinnosti tejto zmluvy si oprávnení zástupcovia zmluvných strán oznámia personálne obsadenie rolí v zmysle Prílohy č. 1. Rovnako sú obe zmluvné strany povinné informovať listom o zmenách v obsadení rolí najneskôr do 5 pracovných dní.

4.3. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečovať koordinačnú činnosť voči všetkým zamestnancom MF SR a súčinnosť DataCentra, ako organizácie zriadenej v zriaďovateľskej

pôsobnosti Objednávateľa, prípadne ďalších organizácií rezortu MF SR, ktoré majú participovať na práci so Systémom ISUF.

4.4. Objednávateľ sa zaväzuje vytvoriť podmienky vstupu na pracoviská Objednávateľa a DataCentra menovaným zamestnancom Poskytovateľa. Zoznam pracovných pozícií objednávateľa a poskytovateľa je uvedený v Prílohe č.1 a v Prílohe č. 5.

4.5. Objednávateľ sa zaväzuje bezodkladne informovať Poskytovateľa o každej zmene „Používateľskej dokumentácie pre proces Change Management“. Poskytovateľ zabezpečí súčinnosť pri testovaní zmeny v dohodnutý deň testovania v hodinovom rozpätí od 7:30 do 16:30.

4.6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že strpí výkon kontroly/audit/overovania súvisiaceho s dodávanými službami kedykoľvek od podpisu tejto zmluvy až do 31.12. 2020 zo strany oprávnených osôb v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov (zákon č. 528/2008 Z.z. o pomoci a podpore poskytovanej z fondov EÚ v znení neskorších predpisov, .) a tejto zmluvy a poskytne im všetku potrebnú súčinnosť. Uvedená doba sa predĺži v prípade ak nastanú skutočnosti uvedené v článku 90 Nariadenia Rady (ES) č. 1083/2006 o čas trvania týchto skutočností. Oprávnené osoby na výkon kontroly/audit/overovania sú najmä:

- Poskytovateľ príspevku, (Riadiaci orgán pre Operačný program Technická pomoc) a ním poverené osoby, Objednávateľ a ním poverené osoby,
- Útvar následnej finančnej kontroly a nimi poverené osoby;
- Najvyšší kontrolný úrad SR, príslušná Správa finančnej kontroly,
- Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,
- Orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a nimi poverené osoby,
- Splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov,
- Osoby prizvané orgánmi uvedenými v písm. a) až d) v súlade s príslušnými právnymi predpismi SR a ES.

Vyššie uvedené skutočnosti vyplývajú z povinnosti uložených Riadiacim orgánom pre Operačný program Technická pomoc, prostredníctvom rozhodnutia o schválení žiadosti o poskytnutie nenávratného finančného príspevku.

4.7. Pokiaľ Poskytovateľ použije na čiastkové dodávky predmetu zmluvy ďalších čiastkových dodávateľov (ďalej len subdodávateľa), zodpovedá ako keby plnil sám. Zoznam týchto subdodávateľov tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy. V prípade, že niektorý zo subdodávateľov nie je v okamihu podpisu zmluvy známy a vstúpi do procesu v priebehu plnenia predmetu zmluvy, musí byť tento subdodávateľ odsúhlasený formou dodatku k zmluve. V okamihu podpisu tejto zmluvy sú subdodávateľmi ostatné osoby ovládané SAP AG a spoločnosť TORY CONSULTING, a.s., Slovenskej jednoty 10, 040 01 Košice.

4.8. Pokiaľ Poskytovateľ nedodrží dohodnutý záväzok v bode 4.7. tohto článku, považuje sa to za závažné porušenie zmluvných podmienok. Objednávateľ je oprávnený vyúčtovať zmluvnú pokutu vo výške 10% ceny zmluvy.

4.9. Poskytovateľ sa zaväzuje písomne oboznámiť Objednávateľa s menami a kontaktnými informáciami konzultantov do 15 dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy.

Čl. V.

Cena a platobné podmienky

5.1. Zmluvné strany sa v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č.18/1996 Z. z. o cenách dohodli na celkovej zmluvnej cene za poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy počas jej trvania vo výške 878 679,00 EUR vrátane 20% DPH, pričom DPH z uvedenej sumy predstavuje 146 446,50 EUR , t.j. 20 % zo základu 732 232,50 EUR pre výpočet DPH.

5.2. Celková dohodnutá zmluvná cena uvedená v predchádzajúcom bode tohto článku a/alebo jednotlivé časti ceny v rámci rokov 2012 až 2013 môžu byť menené iba po vzájomnej dohode, formou písomného dodatku k tejto Zmluve, a to len v prípade:

5.2.1. administratívnych opatrení štátu s dopadom na cenu poskytovaných služieb podľa tejto zmluvy,

5.2.2. ak bude Objednávateľ požadovať poskytovanie služieb nad dohodnutý rozsah plnenia uvedený v článku III. tejto zmluvy,

5.2.3. ak bude Objednávateľ požadovať poskytovanie služieb zahraničnými pracovníkmi a v tomto prípade sa bude postupovať ako pri zmenovej požiadavke podľa zmenového riadenia uvedeného v Prílohe č.5.

5.3. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť dohodnutú cenu na základe faktúry Poskytovateľa, ktorá bude za poskytovanie služieb aplikačnej podpory vystavená k poslednému dňu každého kalendárneho mesiaca vždy vo výške vypočítanej na základe Protokolov o realizácii služby za príslušný kalendárny mesiac. Faktúra Poskytovateľa za rozširovanie funkcionality ISUF podľa požiadaviek alebo potrieb Objednávateľa bude vystavená Poskytovateľom po akceptácii realizácie Objednávateľom. Súčasťou faktúr budú Protokoly o realizácii služby, potvrdené kontaktnou osobou Objednávateľa v zmysle tejto zmluvy.

5.4. Faktúry Poskytovateľa sú splatné do 30 dní od ich doručenia do podateľne v sídle Objednávateľa.

Čl. VI.

Termíny plnenia

6.1. Služby podpory uvedené v článku I. zmluvy budú poskytované v rozsahu uvedenom v Prílohe č.1 a v Prílohe č.2.

6.2. Ostatné služby zapracovania zmien funkcionality vynútených legislatívnymi a metodickými zmenami podľa tejto Zmluvy (článok I.) budú poskytované v rozsahu a termínoch osobitne dohodnutých podľa Prílohy č.5 tejto Zmluvy.

Čl. VII.

Miesto plnenia

7.1. Plnenie v zmysle tejto zmluvy bude poskytované v priestoroch a na zariadeniach Objednávateľa alebo v priestoroch Poskytovateľa.

7.2. Poskytovateľ bude pri poskytovaní služieb brať do úvahy prevádzkové potreby Objednávateľa a jednotlivé plnenia bude vykonávať podľa pravidiel obvyklých pre spracovanie dát.

7.3. Služby poskytované Poskytovateľom v zmysle článku I. zmluvy musia prebiehať podľa Príloh č. 1, 2 a 5 tejto Zmluvy.

7.4. Zmluvné strany budú spolu komunikovať podľa zásad upravených v článku VIII. tejto Zmluvy.

Čl. VIII.

Komunikácia medzi zmluvnými stranami

8.1. Zmluvné strany budú spolu komunikovať buď písomne na adresy stanovené v úvode tejto zmluvy alebo prostredníctvom kontaktných osôb a ich adries, ktoré sú uvedené v Prílohe č.1. Prioritnou komunikáciou Kontaktných osôb budú nahlásené mailové adresy.

8.2. V prípade ak Kontaktná osoba nemôže komunikovať s Poskytovateľom resp. Objednávateľom podľa tejto zmluvy, môže písomne poveriť komunikáciou s druhou stranou inú osobu, o čom musí druhú stranu bezodkladne upovedomiť spôsobom uvedeným v bode 8.1. tohto článku.

8.3. Aj v prípade, že plnenie bude poskytované v sídle Objednávateľa, platí, že zmluvné strany spolu komunikujú v súlade s bodmi 8.1. a 8.2. tohto článku a iba Poskytovateľ je oprávnený dávať inštrukcie a príkazy poradcom z jeho strany. Poradcovia Poskytovateľa nebudú začlenení do prevádzky Objednávateľa.

Čl.IX.

Vady a záručné podmienky

9.1. Poskytovateľ zodpovedá za vady spôsobené:

- zavinením Poskytovateľa, Poskytovateľ je povinný preukázať, že vadu nespôsobil,
- skutočnosťou, že plnenie predmetu Zmluvy bolo poskytnuté odlišne od dohodnutých zmluvných podmienok,
- skutočnosťou, že nedodal predmet plnenia riadne a včas v zmysle podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.

9.2. V prípade, že vada bola spôsobená okolnosťami uvedenými v bode 9.1. tohto článku, Poskytovateľ odstráni vadu na svoje náklady a to bez zbytočného odkladu a s minimalizovaním ohrozenia prevádzky Objednávateľa.

9.3. V súvislosti s plnením podľa článku I. a III. tejto zmluvy Poskytovateľ zodpovedá za to, že upravený Systém ISUF bude mať vlastnosti, dostupnosť a funkcionálnosť tak, ako bola implementovaná podľa požiadaviek Objednávateľa a zodpovedá tiež za to, že v priebehu jeho úprav a jeho následnej implementácii nebude narušená, resp. obmedzená práca so Systémom ISUF.

9.4. V prípade, ak dôjde v dôsledku vady preukázateľne zavinennej Poskytovateľom k odstávke Systému ISUF, pri realizácii predmetu tejto zmluvy, alebo prerušeniu funkcií Systému ISUF potrebných pre riadne fungovanie s inými systémami Objednávateľa a Poskytovateľ túto neodstráni v priebehu 24 hodín, resp. ak Objednávateľovi vznikne škoda, je Poskytovateľ povinný ju nahradiť v plnom rozsahu. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku takto poskytnutého vadného plnenia v plnom rozsahu.

9.5. Objednávateľ je oprávnený vykonať zmeny do Systému ISUF bez straty záruky zmenou ovplyvnenej časti systému len v prípade, že o zamýšľaných zmenách, ich rozsahu a charaktere Poskytovateľa vopred písomne upozornil, a Poskytovateľ mu udelil písomný súhlas s vykonaním takýchto zmien. Písomné vyjadrenie k Objednávateľom požadovanej zmene je Poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu doručiť na adresu Objednávateľa. Nedodržanie doručenia vyjadrenia Poskytovateľa bez zbytočného odkladu, bude Objednávateľ považovať za udelenie súhlasu s vykonaním požadovanej zmeny, pričom sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi uhradiť všetky náklady s tým spojené.

9.6. Objednávateľ je oprávnený vykonať zmeny do Systému, bez súhlasu Poskytovateľa pod stratou záruky zo strany Poskytovateľa, pričom je povinný ho o tejto skutočnosti písomne upovedomiť. Toto právo sa vzťahuje aj na zmeny vykonané treťou osobou v prospech Objednávateľa.

9.7. Objednávateľ je povinný prípadné vady v rámci svojich možností a znalostí dostatočne písomne špecifikovať aj s uvedením lehoty, v ktorej žiada závalu odstrániť a oznámiť ich na adresu alebo faxové číslo Poskytovateľa. K reklamácii je oprávnená len kontaktná osoba.

9.8. Poskytovateľ je povinný začať s prácami na odstránení vady v termínoch podľa Prílohy č.1 a Prílohy č.5 tejto Zmluvy.

9.9. Na vykonané dielo poskytuje Poskytovateľ záruku v trvaní pätnástich mesiacov odo dňa obojstranného podpísania akceptačného protokolu diela. V prípade, ak dôjde počas záručnej doby v dôsledku vady spôsobenej zrealizovaním rozšírenia systému prostredníctvom jednotlivých realizovaných zmenových požiadaviek a preukázateľne zavinennej Poskytovateľom, k odstávke produkčného systému ISUF, alebo prerušeniu jeho funkcií potrebných pre riadne fungovanie s inými systémami Objednávateľa, je Poskytovateľ povinný túto vadu odstrániť na vlastné náklady v priebehu 24 hodín. Ak Poskytovateľ túto vadu neodstráni v stanovenej lehote, resp. ak Objednávateľovi vznikne škoda, je Poskytovateľ povinný ju nahradiť. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku takto poskytnutého vadného plnenia.

9.10. Zmluvné strany vyhlasujú, že celková predvídateľná škoda, ktorá môže vzniknúť na základe tejto Zmluvy, neprekročí 50% zo sumy Poskytovateľom prijatých súm z titulu úhrady ceny predmetu zmluvy, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

Čl. X.

Ochrana dát a informácií

10.1. Zmluvné strany týmto berú na vedomie, že všetky informácie nadobudnuté v rámci plnenia zmluvy budú považované za informácie dôverné a za súčasť obchodného tajomstva druhej zmluvnej strany. Obe zmluvné strany sa zaväzujú, že tieto informácie budú uchovávať v tajnosti a neprístupnia ich bez súhlasu druhej zmluvnej strany tretím osobám.

10.2. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť, že v rámci plnenia predmetu zmluvy ani kedykoľvek potom nesprístupní plnenie Poskytovateľ'a, ktoré je predmetom tejto zmluvy neoprávneným tretím osobám. Zamestnanci, ktorí majú prístup k predmetom zmluvy musia byť poučení o autorskom práve Poskytovateľ'a a firmy SAP AG a o povinnosti mlčanlivosti.

10.3. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, že v rámci plnenia predmetu zmluvy ani kedykoľvek potom nesprístupní dáta Objednávateľ'a, informácie o interných činnostiach, postupoch, technologickej a technickej štruktúre informačného systému Objednávateľ'a neoprávneným tretím osobám.

10.4. Ak poruší jedna zo zmluvných strán podmienky dojednané v bode 10.1, 10.2 a 10.3 tohto článku, uhradí druhej zmluvnej strane preukázanú škodu.

10.5. Obidve zmluvné strany sa zaväzujú že budú dodržiavať informačnú bezpečnosť a že oboznámia pracovníkov s bezpečnostnou politikou podľa platných predpisov do 15 dní po nadobudnutí účinnosti tejto zmluvy.

Čl. XI.

Náhrada škody

11.1. Poskytovateľ zodpovedá a je povinný nahradiť Objednávateľ'ovi všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľ'ovi v súvislosti s realizáciou predmetu tejto zmluvy Poskytovateľ'om. Poskytovateľ sa zbaví zodpovednosti, ak preukáže, že Objednávateľ'ovi nevznikla škoda zavineným konaním Poskytovateľ'a.

11.2. Poskytovateľ však nie je povinný nahradiť škodu druhej strane, v súlade s podmienkami tejto zmluvy, ak táto zanedbala svoje povinnosti urobiť včas také opatrenia, ktoré mohli zabrániť vzniku škody, alebo ju aspoň čiastočne zmierniť.

Čl. XII.

Omeškanie

12.1. Ak povinná zmluvná strana riadne a včas nesplní svoj záväzok zo Zmluvy, a to až do doby poskytnutia riadneho plnenia alebo do doby, keď jej záväzok zanikne iným spôsobom, je v omeškaní.

12.2. Ak v rozpore so svojimi povinnosťami, vyplývajúcimi z tejto zmluvy, Objednávateľ neprevezme riadne ponúknuté plnenie Zmluvy alebo jej časti, alebo neposkytne primeranú

súčinnosť potrebnú na to, aby Poskytovateľ mohol riadne a včas splniť svoj záväzok, je v omeškaní. Poskytovateľ nie je v omeškaní s plnením svojho záväzku po dobu, po ktorú je Objednávateľ v omeškaní s úhradou ceny za riadne poskytnuté plnenie alebo jeho časti alebo s vytvorením podmienok a poskytnutím primeranej súčinnosti podľa tejto Zmluvy.

Čl.XIII. Sankcie

13.1. V prípade omeškania Poskytovateľa s plnením predmetu tejto Zmluvy vznikne Objednávateľovi voči Poskytovateľovi nárok na zaplatenie pokuty vo výške 0,1% z ceny tej časti predmetu tejto zmluvy, ktorej realizácia je v omeškaní, a to za každý začatý deň omeškania, maximálne však do výšky ceny jej príslušnej časti.

13.2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou ceny za riadne a včas poskytnutú podporu produktívnej prevádzky ISUF vznikne Poskytovateľovi voči Objednávateľovi nárok na zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,1% zo sumy, s úhradou ktorej bude Objednávateľ v omeškaní, a to za každý začatý deň omeškania.

Čl.XIV. Obdobie platnosti Zmluvy

14.1. Tieto zmluvné podmienky sa vzťahujú na obdobie a obchodno-právne vzťahy Poskytovateľa a Objednávateľa počas poskytovania služieb na základe tejto Zmluvy.

14.2. Táto Zmluva je platná dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a uzatvára sa na obdobie do 30.06.2013. Táto zmluva je účinná dňom nasledujúcim po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom Vlády Slovenskej republiky. Poskytovateľ dáva Objednávateľovi výslovný súhlas so zverejnením tejto zmluvy vrátane jej príloh.

14.3. Zmluvné strany vyhlasujú, že majú všetky potrebné oprávnenia na uzavretie a plnenie Zmluvy, vrátane práv k užívaniu duševného vlastníctva a že Zmluva obsahuje platné záväzky Zmluvných strán v súlade s ich právnym postavením. V prípade, že k riadnemu plneniu Zmluvy bude potrebné v budúcnosti získať akékoľvek ďalšie oprávnenie, je príslušná Zmluvná strana povinná tak urobiť bez ďalšieho odkladu.

Zmluvné strany taktiež vyhlasujú, že majú všetky potrebné technické a finančné prostriedky a personálne kapacity potrebné na riadne splnenie záväzkov prijatých v tejto Zmluve.

Preukázanie nepravdivosti niektorého z vyhlásení niektorej zo Zmluvných strán obsiahnutého v tomto bode, spočívajúcej v nedostatku oprávnení, nemá za následok zánik jej povinnosti získať chýbajúce oprávnenie bez zbytočného odkladu, resp. bez zbytočného odkladu zabezpečiť dostatočné prostriedky či kapacity na riadne splnenie záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy.

14.4. Neplatnosť alebo neúčinnosť niektorého z ustanovení Zmluvy nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť jej ostatných ustanovení. Zmluvné strany sa zaväzujú v takom prípade nahradiť neplatné alebo neúčinné ustanovenie ustanovením novým, ktoré bude najbližšie pôvodnému zámeru alebo úmyslu Zmluvných strán, vyjadrenému v nahradzovanom ustanovení.

14.5. Ustanovenia, ktoré sú ovplyvnené ustanoveniami, ktoré sa stali neplatnými alebo neúčinnými, treba vykladať tak, aby bol zachovaný ich pôvodný zmysel a účel.

14.6. Platnosť Zmluvy môže byť ukončená:

- a) riadnym splnením záväzkov oboch Zmluvných strán vyplývajúcich zo Zmluvy,
- b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
- c) zánikom niektorej zo Zmluvných strán bez právneho nástupcu,
- d) odstúpením od Zmluvy niektorou zo Zmluvných strán.

14.7. Objednávateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť len v prípade jej podstatného porušenia zo strany Poskytovateľa, pričom okrem prípadov, uvedených v zákone alebo označených v tejto Zmluve ako jej podstatné porušenie, sa za podstatné porušenie tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa považuje omeškanie Poskytovateľa s riadnym a bezvadným odovzdaním predmetu zmluvy alebo jeho časti, ak toto omeškanie neodstráni ani v dodatočnej primeranej lehote, poskytnutej zo strany Objednávateľa, ktorá nebude kratšia ako 60 dní.

14.8. Poskytovateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť v prípade jej podstatného porušenia zo strany Objednávateľa, pričom okrem prípadov, uvedených v zákone alebo označených v tejto Zmluve ako jej podstatné porušenie, sa za podstatné porušenie tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa považuje omeškanie Objednávateľa s plnením záväzku na peňažné plnenie, ak toto omeškanie neodstráni ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej zo strany Poskytovateľa, ktorá nebude kratšia ako 60 dní.

14.9. Odstúpenie od Zmluvy musí byť vykonané v písomnej forme a musia v ňom byť uvedené dôvody odstúpenia.

14.10. Zmluva stráca platnosť dňom doručenia odstúpenia od Zmluvy druhej Zmluvnej strane alebo dňom uvedeným v odstúpení.

14.11. Vzájomne poskytnuté plnenia do dňa odstúpenia od zmluvy si zmluvné strany ponechajú, vrátane práva objednávateľa nadobudnutého podľa článku II. Poskytovateľ má nárok, v súlade s podmienkami a postupmi uvedenými v zmluve, na zaplatenie riadne zrealizovaných plnení do dňa odstúpenia od zmluvy.

Čl. XV. Záverečné ustanovenia

15.1. Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria jej prílohy:

Príloha č. 1 „Dohoda o zabezpečení podpory prevádzky ISUF“

Príloha č. 2 „Rozsah bázevej podpory systému ISUF v rámci produktívnej prevádzky“

Príloha č. 3 „Vzor formulárov k zmene funkčnosti“

Príloha č. 4 „Organizácia projektu“

Príloha č. 5 „Rozvoj funkcionality ISUF“.

Súčasťou tejto zmluvy sú aj Všeobecné obchodné podmienky SAP Slovensko s.r.o. pre implementáciu sotwéru SAP. V prípade rozporu medzi znením Zmluvy, jej príloh č. 1, 2, 3,4 a 5 a medzi znením VOPI majú prednosť ustanovenia Zmluvy a jej príloh č. 1,2,3,4 a 5.

15.2. Akékoľvek zmeny tejto Zmluvy je možné uskutočniť len na základe písomného dodatku k tejto Zmluve, podpísaného oprávnenými zástupcami zmluvných strán, nesmú sa však týkať predĺženia Zmluvy alebo navyšovania celkovej zmluvnej ceny.

15.3. Zmluvné strany budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách získaných pri plnení záväzkov z tejto zmluvy. Dôvernými informáciami nie sú informácie, ktoré sa bez porušenia tejto zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnene inak, ako od druhej zmluvnej strany, a informácie, ktoré je objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (zákon o slobode informácií). Poskytovateľ v súlade s § 18 ods. 3 zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov zabezpečí dodržiavanie povinnosti mlčanlivosti všetkých osôb, ktoré v rámci činnosti vykonávanej podľa tejto zmluvy prišli do styku s osobnými údajmi u Objednávateľa.

15.4. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží dva rovnopisy (2) vyhotovenia a Poskytovateľ dva (2) rovnopisy.

15.5. Obidve zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpisom prečítali a že bola uzatvorená po vzájomnom podrobnom oboznámení sa s jej obsahom ako určitý, vážny a zrozumiteľný prejav slobodnej vôle zmluvných strán bez akéhokoľvek nátlaku a nie za nevýhodných podmienok pre ktorúkoľvek zo zmluvných strán. Na dôkaz potvrdenia tejto skutočnosti pripájajú poverení zástupcovia oboch zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.

15.6. Rozhodným právom pre všetky právne vzťahy súvisiace s touto zmluvou je právo platné v SR. Práva a povinnosti, ktoré vznikli na základe tejto zmluvy, alebo v súvislosti s touto zmluvou sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v aktuálnom znení platnom v SR, Autorským zákonom a ostatnými právnymi normami platnými na území Slovenskej republiky.



15.7. Zmluvné strany sa zaväzujú, že vyvinú maximálnu snahu o riešenie všetkých sporov vyplývajúcich alebo súvisiacich so zmluvou zmiernou cestou. Pokiaľ zmierné riešenie sporu nebude možné, spor rozhodnú príslušné súdy Slovenskej republiky.

15.8. Ak sa niektoré z ustanovení zmluvy stane nevynútiteľným alebo neplatným podľa platných právnych predpisov, bude toto ustanovenie neúčinné len do tej miery, do akej je nevynútiteľné či neplatné. Ďalšie ustanovenia zmluvy zostávajú naďalej záväzné a v plnej platnosti a účinnosti. Pokiaľ nastane takáto situácia, zmluvné strany nahradia toto nevynútiteľné či neplatné ustanovenie iným ustanovením, ktoré sa mu svojim obsahom bude čo najviac približovať.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

za Objednávateľa

za Poskytovateľa

.....
PaedDr. Ingrid Šikulajová
vedúca služobného úradu
SR - Ministerstvo financií SR

.....
Ing. František Imrecze
konateľ a generálny riaditeľ
SAP Slovensko s.r.o.

V Bratislave, dňa

.....
Ing. Juraj Vojtko
riaditeľ pre konzultačné služby
SAP Slovensko s.r.o.

Príloha č.1 k k zmluve č.

Dohoda o zabezpečení podpory prevádzky ISUF
(Service Level Agreement)

Obsah:

1. POPIS SLUŽBY	3
1.1. APLIKAČNÁ PODPORA ISUF:	3
1.2. ČINNOSTI APLIKAČNEJ PODPORY ISUF:	3
2. ROZSAH SLUŽBY	5
3. DOSTUPNOSŤ SLUŽBY	5
3.1. ZABEZPEČENIE PODPORY PRODUKTÍVNEJ PREVÁDZKY APLIKÁCIÍ ISUF V ZMYSLE BODU 1.1.	5
4. KOMUNIKÁCIA S URČENÝM UŽÍVATEĽOM SYSTÉMU	7
4.1. KOMUNIKÁCIA V PRÍPADE ZABEZPEČENIA PODPORY V ZMYSLE BODU 1.1	7
5. RIADENIE SLUŽIEB	8
5.1. SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA	9
6. CENA SLUŽBY	9
7. ZÁKLADNÉ POJMY A SKRATKY	10

1. Popis služby

Predmetom služby je poskytovanie metodologickej podpory a riadenia produktívnej prevádzky pre objednávateľa vrátane vykonávania prevádzkových činností v ISUFv nasledovnom rozsahu:

1.1. Aplikačná podpora ISUF:

- Zabezpečenie hot-line, tvorby oprávnení, bázová podpora
- Užívateľská podpora - PPS
- Užívateľská podpora - SKPP
- Užívateľská podpora – UCT
- Užívateľská podpora – rozhrania ISUF - RIS
- Užívateľská podpora – rozhrania ISUF - ITMS
- Užívateľská podpora – rozhrania ISUF - ŠP
- Vedenie projektu
- Špecifická podpora na vyžiadanie
- Školenia užívateľov a garantov

. Poskytovaná služba zabezpečuje produktívnu prevádzku systému ISUF podľa požiadaviek objednávateľa.

Zoznam modulov SAP:

Modul **FI-FM** - finančné účtovníctvo a riadenie rozpočtu

Modul **PS** – riadenie projektov

Modul **BW** - manažérske výkazníctvo

Modul **BC** - báza

Oblasť **ABAP** – vývoj ABAP

Oblasť **INT** - integrácia

Podpora bude spočívať vo vykonávaní nasledovných činností:

1.2. Činnosti aplikačnej podpory ISUF:

Označenie	Názov SLA 1	Činnosť
1.1.a.1	testovanie a helpdesk	tvorba a udržiavanie Užívateľskej dokumentácie (príručky)
1.1.a.2	testovanie a helpdesk	spolupráca pri archivácii dát
1.1.a.3	testovanie a helpdesk	podpora pri výber dát
1.1.a.4	testovanie a helpdesk	podpora spracovania tranzakcií
1.1.a.5	testovanie a helpdesk	podpora pri kontrole dát
1.1.a.6	testovanie a helpdesk	uzávierkové práce
1.1.a.7	testovanie a helpdesk	opakované uzávierkové práce

1.1.a.8	testovanie a helpdesk analýza	spolupráca pri kontrole vstupov z externých systémov
1.1.b.1	a nastavenie analýza a	kontrola kmeňových dát
1.1.b.2	nastavenie analýza a	Kontrola vnútornej integrity spracovávaných procesov
1.1.b.3	nastavenie analýza a	spolupráca pri návrhu harmonogramu prác
1.1.b.4	nastavenie analýza a	návrh nevyhnutných činností súvisiacich s uzávierkou
1.1.b.5	nastavenie analýza a	návrh opravných účtovaní
1.1.b.6	nastavenie vývoj a	podpora bázy
1.1.c.1	programovanie vývoj a	Výkazy
1.1.c.2	programovanie vývoj a	Výbery
1.1.c.3	programovanie	Ostatné
1.1.d.1	podpora bázy	podpora bázy

2. Rozsah služby

Poskytovaná služba pokrýva nasledovné oblasti:

Oblasť služby	Čiastka v EUR bez DPH	Čiastka v EUR s DPH
Zabezpečenie podpory produktívnej prevádzky aplikácií ISUF v zmysle bodu 1.1.	431 086,67	517 304

Proces zabezpečenia podpory produkčnej prevádzky je popísaný v bode 4. Komunikácia s určeným užívateľom systému.

3. Dostupnosť služby

Služby budú dostupné v období platnosti zmluvy podľa nasledovnej tabuľky:

Mesiac	Dni	Hodiny
Január až december	Pondelok až piatok	od 7.30 do 16.30

V prípade potreby (uzávierky, mimoriadne udalosti) bude možná dočasná zmena času dostupnosti služby podľa dohody medzi kompetentným zamestnancom poskytovateľa a objednávateľa, bez vplyvu na cenu. Dočasná zmena času dostupnosti:

Dni	Hodiny
Pondelok až nedeľa	od 0.00 do 24.00

Zmena času dostupnosti musí byť potvrdená písomne, resp. zdokumentovateľnou formou (elektronicky). Kompetentné osoby sú určené v zmluve. Rozsah služby je definovaný v bode 2. Rozsah služby. Rozsah bazových činností je definovaný v Prílohe č.2 – Rozsah bazovej podpory systému ISUF

3.1. Zabezpečenie podpory produktívnej prevádzky aplikácií ISUF v zmysle bodu 1.

Definícia priorít incidentov

Priorita Vysoká	Správa by mala byť označená s prioritou "vysoká" ak hlásený problém má veľmi vážne následky pre bežné obchodné transakcie a úlohy nemôžu byť vykonávané (alebo odložené). Problém tohto charakteru je spôsobený úplným výpadkom systému alebo výpadkom centrálnych funkcií produktívneho systému.: <ul style="list-style-type: none">a) produktívny systém nie je k dispozíciib) základné procesy objednávateľa sú vážne narušené
Stredná	Správa by mala byť označená s prioritou "stredná" ak problém vážne ovplyvňuje bežné obchodné transakcie a potrebné úlohy nie je možné vykonávať. To môže byť spôsobené

funkciou v ISUF systéme, ktorá pracuje nesprávne alebo nie je schopná prevádzky a ktorej využitie je okamžite vyžadované.

Nízka

Správa by mala byť označená s prioritou "nízka", ak sú bežné procesy narušené len málo alebo vôbec. Problém je spôsobený funkciou v ISUF systéme, ktorá pracuje nesprávne alebo nie je schopná prevádzky a ktorá nie je bežne denne vyžadovaná alebo je využívaná iba zriedka.

Nevyhnutné podmienky pre riadne a včasné spracovanie incidentov s prioritou „vysoká“ sú:
- musí byť dostupná kontaktná osoba, ktorá bude schopná poskytnúť informácie o probléme
- problém musí byť popísaný čo najpodrobnejšie. Popis incidentu musí obsahovať údaje, ako je možné problém na systéme nasimulovať.

Pre riadne a efektívne riešenie problému je potrebné poskytnúť nasledovné informácie:

- základné informácie: správny komponent, transakciu, v ktorej sa problém vyskytuje, názov programu a názov obrazovky, číslo chybového hlásenia a text, popis problému

Reakčné doby na riešenie incidentov:

SLA	Potvrdenie prijatia incidentu na riešenie Reakčný čas od nahlásenia incidentu, počíta sa počas dostupnosti služby	Dodanie riešenia / náhradného riešenia Reakčný čas od nahlásenia incidentu, počíta sa počas dostupnosti služby
<i>Priorita 1</i>	Do 1 hodiny	Do 12 hodín
<i>Priorita 2</i>	Do 1 hodiny	Do 16 hodín
<i>Priorita 3</i>	Do 4 hodín	Do 24 hodín

Reakčný čas je možné dodržať len v prípade zabezpečenia vzdialeného prístupu na aplikáciu ServiceDesk. Pripojenie zabezpečené pre jednu osobu dodávateľa (cez VPN), ktorý potvrdí prevzatie incidentu.

Potvrdenie prijatia incidentu na riešenie: **obdržaním informačného emailu o pridelení incidentu zo Service Desku začína bežať čas reakcie na vybavenie požiadavky**

Dodanie náhradného riešenia - dočasné poskytnutie prijateľného riešenia, alebo obídienie incidentu, alebo poskytnutie návodu na obídienie incidentu.

Telefonická a e-mailová komunikácia môže byť len doplňujúcim spôsobom komunikácie ohľadom zaevidovaných incidentov v helpdeskovom systéme CPU Servis desk.

Riešenie incidentov je požadované v rozsahu 90 % incidentov vyriešených v požadovaných reakčných časoch. Incidenty, ktoré sú ovplyvnené nižšie uvedenými kritickými faktormi, nebudú vyhodnocované z pohľadu času reakcie.

Kritické faktory:

- integrácia s externými systémami:
 - závislosť riešenia od stavu v externých systémoch (napr. úprava rozhraní)
 - spolupráca externých systémov na riešení
 - nasadenie úprav zo strany externého systému
- riešenie má dopad aj na ďalšie procesy pri spracovaní, čím je značne navýšená prácnosť – poskytovateľ je povinný o procesoch, postupoch riešenia a predpokladaných termínoch dodania riešenia informovať objednávateľa
- komplikovanosť riešenia - nedostatok času na analýzu a nastavenie pri výrazne zložitých úpravách – poskytovateľ je povinný o komplikovanosti, postupoch riešenia a predpokladaných termínoch dodania riešenia informovať objednávateľa
- zdĺhavá komunikácia pri návrhu riešenia medzi externým systémom, poskytovateľom a objednávateľom
- odsúhlasenie návrhu zo strany objednávateľa, externého systému

Poskytovateľ vytvára mesačný report o správe systému ISUF, bezpečnostných incidentoch a základných výkonových parametroch v štruktúre, ako je uvedené v prílohe č. 2.

4. Komunikácia s určeným užívateľom systému

4.1. Komunikácia v prípade zabezpečenia podpory v zmysle bodu 1.1

Zaevidovanie požiadavky do ServiceDesku

- užívateľ (zadávateľ incidentu) zaeviduje svoj problém do SD – telefonicky, emailom, priamo do SD
- prideli požiadavku na riešenie – odbornému garantovi, správcovi oprávnení

Pridelenie požiadavky poskytovateľovi

- odborný garant môže posunúť riešenie požiadavky na poskytovateľa – priamo osobe poskytovateľa alebo skupine ISUF
- posunutím riešenie požiadavky je generovaný SD email osobe poskytovateľa

Prijatie emailu o pridelení požiadavky

- obdržaním emailu poskytovateľom začína bežať čas reakcie na vybavenie požiadavky

Potvrdenie prijatia incidentu na riešenie

- poskytovateľ potvrdí prijatie incidentu do SD

Riešenie požiadavky

- riešenie požiadavky je potrebné zaznamenať do SD
- zaznamenáva sa spôsob komunikácie – telefonicky, emailom...

- druh riešenia – nastavenie systému, úprava dokladu...
- pridanie prílohy

Odobrenie objednávateľovi

- v SD sa nastaví osoba užívateľa ktorej bola požiadavka odovzdaná

Odsúhlasenie riešenia objednávateľom

- Užívateľ alebo odborný garant otestuje riešenie požiadavky
- Odsúhlasí požiadavku alebo ju odovzdá opäť poskytovateľovi na doriešenie

Dodanie riešenia/ Dodanie náhradného riešenia

- Užívateľ odsúhlasí dodanie riešenia/dodanie náhradného riešenia v SD

Detailný manuál spracovania požiadavky bude spracovaný do 30 pracovných dní od účinnosti zmluvy.

5. Riadenie služieb

Hlavnou úlohou riadenia služieb je zabezpečenie riadenia a realizácie parametrov zmluvného vzťahu, odsúhlasovanie plnenia služieb, riadenie reklamácií, zabezpečenie zmeny zmluvných vzťahov, zmena rozsahu služieb, kontrola a monitoring plnenia služieb. Riadenie služieb bude rešpektovať interné predpisy MFSR v zmysle Prílohy č.4 organizácia projektu.

Za riadenie služieb sú zodpovední poverení pracovníci objednávateľa a poskytovateľa (Servis Level Manager) – projektoví manažéri. Ich hlavnou úlohou je riadiť zmluvný proces.

Vlastný výkon služieb sa bude realizovať cez nižšie články. Hierarchia realizácie služieb je uvedená nižšie:

Oprávnení pracovníci objednávateľa:

- Projektoví manažéri
- Odborní garanti
- Ostatní oprávnení užívateľa

Oprávnení pracovníci poskytovateľa:

- Koordinátori
- Konzultanti
- Programátori
- Administrátori

Zoznamy pracovníkov objednávateľa a poskytovateľa sa môžu v priebehu plnenia SLA meniť.

5.1. Súčinnosť objednávateľa

Objednávateľ zabezpečí prístup, ako aj potrebné oprávnenia zamestnancov poskytovateľa, do internej počítačovej siete objednávateľa, ako aj do informačného systému ISUF, minimálne v čase od **7:00 do 21:00 počas pracovných dní**.

V prípade zvláštnych požiadaviek v období, ktoré kladie vyššiu náročnosť na IS (mesačné uzávierky, ročné uzávierky, upgrady...), sa tento čas predĺži na nevyhnutne potrebnú dobu podľa dohody poskytovateľa a objednávateľa. Táto požiadavka musí byť obidvomi stranami odsúhlasená min. 1 deň pred účinkom takéhoto opatrenia. Povinnosť zabezpečiť potrebný čas dostupnosti IS má ten kompetentný užívateľ objednávateľa, ktorý danú požiadavku iniciuje prostredníctvom Projektového manažéra objednávateľa.

Nakoľko bude poskytovateľ zabezpečovať nastavovanie konfigurácie ISUF, je povinnosťou objednávateľa oznámiť všetky zmeny, resp. udalosti, ktoré objednávateľ vykonal v oblasti základnej správy aplikácie. Na zabezpečenie tejto požiadavky objednávateľ zabezpečí prístup zamestnancom poskytovateľa ku konfiguračnej databáze.

Aby bola zabezpečená jednoznačnosť v zodpovednosti za prevádzku aplikácie, všetky nastavenia týkajúce sa definície prístupových práv užívateľov (s výnimkou administrátorov ISUF), ako aj funkčné nastavenie aplikácie, bude zabezpečovať poskytovateľ.

6. Cena služby

Cena služby je stanovená v nasledovne:

Pracovná pozícia	Cena v € / človekohodina bez DPH	Cena v € / človekohodina s DPH
Koordinátor	106,00	127,20
Senior konzultant	122,50	147,00
Pracovník podpory/Junior konzul./ Programátor/Administrátor	100,00	120,00

pričom obidve zmluvné strany budú tieto ceny uplatňovať nasledovne:

Koordinátor – cena bude účtovaná za služby vedenia projektu a systémovej integrácie, pričom tieto môžu byť účtované len v prípade, ak sú vykonávané zamestnancami dodávateľa, a len:

- pri službách aplikačnej podpory, pričom sa uplatní pravidlo, že cena za služby koordinátora je 10% zo sumy výkonov za služby senior konzultanta.

Senior konzultant - za analytické služby alebo služby softvérového vývoja vykonávané zamestnancami dodávateľa. Cena bude účtovaná za nasledovné služby v rozsahu definovanom v bode 1 tejto prílohy

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

Pracovník podpory pri vývoji zmien – za služby aplikačnej podpory vykonávané zamestnancami dodávateľa. Cena bude účtovaná za nasledovné služby v rozsahu definovanom v bode 1 tejto prílohy:

- a. Realizácia testov podľa testovacích scenárov,
- b. Príprava dát do externých súborov a aplikácií, resp. pre vstup dát z externého prostredia do ISUF
- c. Príprava používateľskej dokumentácie,
- d. Školenia používateľov Systému

Administrátor systému – za služby aplikačnej podpory vykonávané zamestnancami dodávateľa. Cena bude účtovaná za služby SAP Bázy.

Pri realizácii zmien a poskytovaní aplikačnej podpory sa bude uplatňovať nasledujúce delenie prác (mimo prác koordinátora):

Pracovná pozícia	Podiel vykonaných prác
Senior konzultant	maximálne 80%
Pracovník podpory/Junior konzul./ Programátor/Administrátor	minimálne 20%

7. Základné pojmy a skratky

Pojem	Vysvetlenie
ABAP	Vývoj v prostredí ABAP/IV
BC	Báza
BW	Manažérske výkazníctvo
Change	Zmena – akákoľvek modifikácia, ktorá mení (zvyšuje, znižuje) definovaný odsúhlasený stav podporovaného HW, siete, aplikácie, operačného prostredia, systému, klienta alebo odpovedajúcej dokumentácie.
Change Management	Riadenie zmeny – Proces implementácie zmien akékoľvek služby, riadeným spôsobom, umožňujúci dosiahnuť zmenu s minimalizáciou negatívnych dopadov na služby.
HW	Hardware – technické vybavenie

Pojem	Vysvetlenie
FI-FM	Finančné účtovníctvo
Financial Management	Riadenie financií – proces ktorý sleduje náklady vzťahnuté k danej službe vo vzťahu s dodanou službou.
Incident & Service Request Management	Riadenie incidentov a požiadaviek – proces, ktorý riadi obnovenie normálneho stavu služby, definovaného v SLA.
INT	Integrácia
IS	Informačný systém
ISUF	Informačný systém účtovníctva fondov
IT Infrastructure	Súčet hardvéru, softvéru, telekomunikačných zariadení, procedúr a dokumentácie v organizácii.
Odborný garant	Je pracovník, ktorý vecne zodpovedá za funkčnosť danej SW aplikácie, modulu resp. priradenej Zmeny
PC	Personal Computer - Osobný počítač
Problem	Problém – neznáma udalosť, ktorá by mohla, alebo spôsobila, výpadok služby.
Proces	Pod pojmom proces rozumieme systém činností, ktoré chápané ako celok vytvárajú výslednú hodnotu určenú pre objednávateľa. Hodnota je objednávateľov odhad celkovej vlastnosti výrobku uspokojovať jeho potrebu.
Problem Management	Riadenie problémov – proces, ktorý minimalizuje dopady chýb v infraštruktúre / službe a externých udalostí na užívateľov. Je to proces zameraný na diagnostiku a odstránenie chýb v IT infraštruktúre a aplikáciách s cieľom dosiahnuť čo najvyššiu stabilitu IT služieb.
PS	Riadenie projektov
Request for Change (RFC)	Požiadavka na zmenu.
Rola	Sada aktivít, zodpovedností a oprávnení.
Service Desk (SD)	Skupina procesov ktoré pokrývajú spracovanie a riadenie užívateľských požiadaviek cez jeden kontaktný bod medzi poskytovateľom IT služieb a užívateľmi IT služieb
SLA	Service Level Agreement – Zmluva o poskytovaní úrovne služieb – špeciálny druh zmluvy, ktorá upravuje rozsah a úroveň požadovaných služieb medzi objednávateľom a poskytovateľom.
Service Level Management	Riadenie úrovne služieb – proces, ktorý definuje úroveň služieb dojednaný so objednávateľom a riadi tento proces v akceptovateľných nákladoch.
Service Management	Riadenie služieb - riadenie služieb za účelom uspokojenia užívateľských požiadaviek.

Pojem	Vysvetlenie
Service Request	Požiadavka na službu – každá požiadavka nespôsobujúca chybu v IT infraštruktúre.
SPOC	Single Point Of Contact – Jeden kontaktný bod – je kontaktné miesto poskytovateľa IT služieb, kde užívatelia IT služieb nahlasujú incidenty a požiadavky na IT služby. Fyzicky je realizované Service Deskom (inak nazývaný aj Help Desk, Hot Line atď.)
SW	Software - programové vybavenie.

Príloha č.2 – Rozsah bázeovej podpory systému ISUF v rámci produktívnej prevádzky

1. Kontrolný zoznam pre prevádzku SAP systému

1.1 Denné úlohy

transakcia (nástroj)	popis
Rz20	SAP: CCMS Monitor.systému (všeobecné funkcie monitorovania)
sm21	SAP: Kontrola systémového protokolu
spad	SAP: Výstupné zariadenia v spoolovom systéme SAP
Sp01	SAP: Kontrola chýb spoolových výstupných požiadaviek
sm51	SAP: Kontrola statusu pracovného procesu
St22	SAP: Analýza krátkého dumpu ABAP
sm13	SAP: Kontrola chýb aktualizácie
sm12	SAP: Kontrola blokovaných záznamov
sm35	SAP: Kontrola spracovania dávkového vstupu
sm37	SAP: Kontrola úloh na pozadí
Db13	ORACLE: Zálohovanie databázy a kontrola zálohy
Db13	ORACLE: Zálohov.súborov offline redo log / kontrola zálohy
Db02	ORACLE: Sledovanie rastu databázy
St04	ORACLE: Kontrola súboru hlásení
Db12	ORACLE: Sledovanie adresára protokolu archivácie
Db16ora	ORACLE: Kontrola výsledkov kontroly systému DB
Db13	ORACLE: Kontrola a vytvorenie štatistík CBO
	NT: Kontrola Windows NT Event Log
St06	NT: Sledovanie spotreby miesta na disku

1.2 Týždenné úlohy

transakcia (nástroj)	popis
Sp12	SAP: Kontrola TEMSE
Db02	ORACLE: Hľadanie chýbajúcich indexov
(sapdba)	ORACLE: Verifikácia databázy - kontrola fyzickej štruktúry

1.3 Mesačné úlohy

transakcia (nástroj)	popis
Su01	SAP: Zmena hesiel administrátora
	ORACLE: Analýza celej databázy
(sqlplus)	ORACLE: Zmena hesla administrátora databázy Odoslanie reportu o dostupnosti systému v pracovných dňoch od 7.30 do 16.30, vrátane zdôvodnenia prípadnej nedostupnosti systému Odoslanie reportu o nasledovných parametroch systému: Response time – priemerný response time systému Frontend response time – response time vrátane času stráveného „na sieti“ resp. u používateľa Shortdumpy – počet resp. frekvencia shortdumpov Response time vybraných transakcií

1.4 Neplánované/sporadické úlohy

transakcia (nástroj)	popis
stms	SAP: Kontrola transportného systému
Su01	SAP: Výmaz starých kmeňových záznamov užívateľa
Su01	SAP: Zmena hesiel administrátora
sm04	SAP: Kontrola aktivít užívateľa
sm36	SAP: Naplánovanie úloh
(sapdba)	ORACLE: Rozšírenie databázy (pripojenie súborov dát)
	NT: Vytvorenie núdzovej diskety
sccl, scc9	Kópia klienta – 1 noc
(SAPinst)	Homogénna kópia systému – 2 až 3 pracovné dni
(sapdba)	Obnova systému zo zálohy – 2 pracovné dni
Se16	SAP: kontrola obsahu tabuľky stavu aktivity rozhraní
	Testovanie obnovy zo zálohy – dva krát ročne v termínoch dohodnutých s PM objednávateľa

2. Dodatočné úlohy administrácie

2.1 Administrácia systému SAP

<i>transakcia (nástroj)</i>	<i>popis</i>
spad	Tlač: Inštalácia ďalších tlačiarní
sm02	Odoslanie systémových správ
pfcg	Generátor profilov: Údržba skupín aktivít
Su01	Užívateľ: Kopírovanie užívateľa
Su01	Užívateľ: Blokovanie alebo odblokovanie užívateľa
Su01	Užívateľ: Zmena hesla
Su53	Užívateľ: Hľadanie chýbajúcich oprávnení
sm04	Užívateľ: Kontrola aktívnych užívateľov
Rz10	Údržba profilu systému
Rz04	Operačné režimy: Založenie nového oper.režimu
sm63	Operačné režimy: Úprava harmonogramu
Rz03	Operačné režimy: Manuálna výmena režimu
sm63	Operačné režimy: Naplánovanie výnimočného režimu
sm36	Úlohy: Naplánovanie úlohy
sm37	Úlohy: Kontrola statusu úlohy a zobrazenie protokolov
(ext. volanie tp)	TMS: Stanovenie starých dát v adresároch transportu
(ext. volanie tp)	TMS: Očistenie starých dát v adresári transportu
spam	Nahrávanie Support Packages

2.2 Sledovanie výkonnosti

<i>transakcia (nástroj)</i>	<i>popis</i>
St02	SAP: Kontrola výkonu - buffer
St03n	SAP: Kontrola výkonu - vyťaženie systému
St06	SAP: Kontrola aktivity operačného systému
St06	SAP: Správa pamäte: Kontrola pages in / pages out
St02	SAP: Správa pamäte: Rozšírená pamäť/rolovanie/stránkovanie

3. Rozsah plánovanej podpory

<i>body</i>	<i>rozsah plánovanej podpory</i>
1.1, 1.2, 1.3, 2.	pracovné dni v týždni
1.4	podľa požiadaviek

Štúdia realizovateľnosti č.

Spracovateľ štúdie vyplní nasledujúce informácie:

1. Špecifikácia služby / aké služby sa požiadavka týka –
2. Analýza požiadavky / spracovanie funkčné špecifikácie –
3. Návrh implementácie požiadavky –
4. Návrh testovania a akceptácie požiadavky –
5. Návrh harmonogramu plnenia –
6. Požadovaná súčinnosť Zákazníka –

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:

Oprávnená osoba Poskytovateľa:

Organizácia:

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 rovnaké infraštruktúre lebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy, napr VUC, portály atď.

5. Vplyv v organizácii mimo IT – bezpečnosť, help desk, ..

6. Dopad pri nerealizácii Zmeny

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

Dátum:

Spracovateľ:

Organizácia:

Ministerstvo financií
SR
(DataCentrum, Štátna
pokladnica)

Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti

Číslo Zmeny:

Proces Change Management

Formulár je určený pre Change managera, ktorý objednáva spracovanie Zmeny.

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny:	Organizácia:
Telefón:	
Zadávatel' Zmeny (SPOC):	Organizácia:
Change Manager:	
Dátum vystavenia požiadavky:	Požadovaný termín odovzdania plnenia:
Kategória Zmeny (HW, SW,...)	SW/Aplikačný/Manex/ HW/Server/NT
Identifikácia zmenovej položky (CI):	Verzia of 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

Oprávnená osoba Zákazníka:	Oprávnená osoba Dodávateľa:
Dátum vystavenia Objednávky:	
Požadovaný termín zahájenia plnenia:	Potvrdený termín plnenia:

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

Dátum:

Oprávnená osoba Zákazníka:

Organizácia:

Ministerstvo financií SR (DataCentrum, Štátna pokladnica)	Odovzdávací protokol k Zmene (Dokumentácia priebehu Zmeny a testovania) Proces Change Management	Číslo Zmeny: <hr/> <hr/>
-------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

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

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny:		Organizácia:	
Telefón:		Organizácia:	
Zadávatel' Zmeny (SPOC):		Organizácia:	
Change Manager:			
Dátum vystavenia požiadavky:		Požadovaný termín odovzdania plnenia:	
Kategória Zmeny (HW, SW,...)	SW/Aplikačný/Manex/ HW/Server/NT		
Identifikácia zmenovej položky (CI):		Verzia of CI:	V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
Priorita:	1, 2, 3, urgentná zmena	Štandardná zmena	/Áno , Nie/
Zmena schválená:	Meno Change managera	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 – uvedte 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 – uvedte 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 <input type="checkbox"/> Nesúhlasím <input type="checkbox"/> Podmienečne súhlasím <input type="checkbox"/>	
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 <input type="checkbox"/> Nesúhlasím <input type="checkbox"/> Podmienečne súhlasím <input type="checkbox"/>	
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.	

Organizácia projektu

1 Štruktúra projektu

Celé dielo bude realizované ako množina realizovaných požiadaviek vyplývajúcich z projektových zámerov. Požiadavky budú tvorené požiadavkami na:

1. zmeny funkčnosti ISUF,
2. školenie,
3. analytické a konzultačné činnosti, ktoré nemajú dopad na zmenu funkčnosti ISUF.

2 Štruktúra riadenia projektu

Na riadení projektu sa budú podieľať nasledovné riadiace funkcie: Projektový manažér Objednávateľa a Koordinátor Poskytovateľa a Riadiaci výbor ISUF. Ich stručná definícia poslania a kompetencií je nasledovná:

Projektový manažér (PM)

Je to najvyššia riadiaca funkcia projektu. Jeho poslaním je:

- koordinovať postup jednotlivých projektových zámerov vo vecnej a časovej rovine
- riadiť činnosť členov projektového tímu z hľadiska dodržovania dohodnutých formálnych postupov a termínov
- problémy presahujúce jeho kompetencie eskalovať do Riadiaceho výboru ISUF

Jeho kompetencie sú nasledovné:

- odsúhlasovať faktúry za všetky položky projektu
- zvolávať porady členov projektového tímu
- vyžadovať stanoviská členov projektového tímu k nastoleným otázkam
- predkladať námety do Riadiaceho výboru ISUF
- pripravovať detailné posúdenie návrhu na zmenu zmluvy
- predkladať návrh na zmenu zmluvy väčšieho rozsahu do Riadiaceho výboru ISUF
- zúčastňovať sa porád riešiteľských tímov podľa vlastného uváženia
- podpisovať akceptačné protokoly
- kontrolovať rozpočet projektu

Riadiaci výbor ISUF (RV ISUF)

Riadiaci výbor ISUF je najvyšší riadiaci kolektívny orgán projektu, v ktorom sú zastúpení vrcholní zástupcovia Objednávateľa aj Poskytovateľa. Predseda Riadiaceho výboru ISUF je generálny riaditeľ sekcie európskych a medzinárodných záležitostí, ktorý zvoláva jeho zasadnutia. Poslaním Riadiaceho výboru ISUF je:

- zosúladať stanoviská Objednávateľa a Poskytovateľa k problémom pri realizácii Zmluvy
- zosúladať stanoviská Objednávateľa a Poskytovateľa k možným návrhom na zmeny väčšieho rozsahu vo vecnom plnení zmluvy o dielo
- riešiť problémy eskalované PM prostredníctvom členov Riadiaceho výboru ISUF v rámci ich kompetencií
- vyhodnocovať realizáciu projektu z hľadiska vecného, finančného a časového vo väzbe na uzatvorené zmluvy pre projekt a schválený harmonogram
- zaujímať stanoviská k vlastnej realizácii čiastkových projektov z hľadiska ich kontinuity a vzájomnej väzby v rámci projektu
- riešiť aktuálne problémy, ktoré sa v priebehu realizácie projektu vyskytnú

- prijímať opatrenia na predchádzanie prípadným problémom, ktoré možno predvídať, resp. predpokladať z daného vývoja realizácie projektu, napríklad k zisteniam z vládneho auditu alebo auditu EK/EDA
- zaujímať stanoviská k návrhu na zmenu, resp. doplnenie zmluvy pre projekt, predloženého niektorou zo zmluvných strán
- prijímať závery k prerokúvaným otázkam realizácie projektu

Jeho kompetencie sú nasledovné:

- ukladať úlohy PM
- ukladať úlohy členom Riadiaceho výboru ISUF a sledovať ich plnenie
- pripravovať návrhy zmien v tejto Zmluve pre oprávnených zástupcov Objednávateľa a Poskytovateľa

Čiastkový projekt Modul pre výber vzorky je výhradne v kompetencii sekcie auditu a kontroly. Manažérom kvality Modulu pre výber vzorky je riaditeľ odboru plánovania a metodiky sekcie auditu a kontroly. Podľa programu sa zúčastňuje riadiaceho výboru ISUF a má výlučné právomoci vo vecných, odborných a finančných otázkach dotýkajúcich sa čiastkového projektu Modul pre výber vzorky.

3 Spôsob riešenia požiadaviek

Pre účely riešenia požiadaviek na zmenu funkčnosti ISUF sa zavádza pojem „Zmena“ čo vyjadruje pridanie, modifikáciu, zrušenie akejkoľvek časti ISUF a súvisiacej dokumentácie.

Zmluva bude využívať procesu Zmenového riadenia v zmysle „Používateľskej dokumentácie pre proces Change Management“, ktorý zavádza nasledujúce role:

Garant systému (Business owner)

Garant systému zodpovedá za fungovanie ISUF z hľadiska:

- zabezpečenia správnej funkcie systému podľa platných zákonov, predpisov a nastavení systému,
- vyjadruje sa k schvaľovaniu zdrojov (vrátane finančných prostriedkov) na vykonaní Zmien,
- zabezpečenia fungovania pre používateľov systému,
- komunikácie hlavných systémových zmien s používateľmi systému,
- zabezpečenia kvality fungovania systému,
- nastavenia efektivity fungovania systému,
- menovania odborných garantov ISUF

Odborný garant (Gestor)

Odborný garant je pracovník, ktorý vecne zodpovedá za funkčnosť danej SW aplikácie, modulu resp. priradenej Zmeny. Odborný garant je menovaný Garantom systému a ku zmene ho priraduje Manažér zmien. Zodpovedá za:

- iniciáciu Zmeny na základe požiadaviek legislatívy, užívateľov, vlastných odborných skúseností apod.,
- posúdenie dopadov ako člen CAB,
- súčinnosť s dodávateľom v procese analýzy a implementácie Zmeny,
- testovanie zmeny ako odborný užívateľ,
- akceptáciu riešenia Zmeny,
- spolupracuje na tvorbe štúdie realizovateľnosti, predovšetkým na funkčnej špecifikácii Zmeny

Manažér zmien (Change manager)

Manažér zmien je centrálnou rolou, ktorá má prehľad o všetkých Zmenách. Manažér zmien je zodpovedný za:

- riadenie procesu realizácie Zmeny pre všetky fázy procesu:
 - priradenie priority, filtruje „požiadavky na zmenu“ (RFC),
 - priradenie typu (malá, stredná, veľká)
 - priradenie odborného garanta ku Zmene
 - koordinácie určenia dopadov - podľa potreby definuje účastníkov CAB pre analýzu/odhad/určenie dopadov,
 - schvaľovanie realizácie Zmeny vrátane finančných zdrojov na podklade autorizácie zodpovedných členov CAB, malé zmeny schvaľuje v rámci kompetenčného poriadku,
 - koordináciu realizácie Zmeny, testovanie a implementáciu podľa plánu Zmeny, zaznamenanie priebehu Zmien,
 - vykonávanie kontroly realizovanej Zmeny a po uplynutí stanovenej doby aj review Zmeny,
- udržovanie úplného a aktuálneho zoznamu Zmien a ich predkladanie garantovi systému a na CAB,
- podľa potreby sa zúčastňuje pravidelných jednaní komisie pre rozvoj IS rezortu, alebo existujúcich riadiacich komisií, do pôsobnosti ktorej daná Zmena prislúcha, ktoré majú rolu „Rady pre riadenie zmien“ (CAB); na týchto komisiách predkladá zoznam Zmien a reportuje,
- operatívne zvolanie CAB/EC (Emergency Committee) pre zaistenie urgentnej zmeny,
- za reporty o Zmenách (za určité obdobie, v určitej kategórii komponentov apod.).

Rada pre riadenie zmien (Change Advisory Board - CAB)

- Prvá rola CAB je byť poradným zborom Manažéra zmien pri určovaní dopadov na vykonanie, resp. nevykonanie Zmeny. Je to skupina pracovníkov zložená zo zástupcov IT (prevádzka, vývojári, architekti, dodávatelia...) a zo strany business (super užívateľ, ľudia poznajúci business potreby a potreby užívateľov) tak, aby mohli pripraviť odborné stanoviská na zmeny úplne, kvalifikovane a v kontexte. CAB analyzuje dopady navrhovanej zmeny z hľadiska finančnej náročnosti, dostupných prostriedkov, zmlúv, technickej vykonateľnosti, ako zmena vyhovuje business požiadavkám. CAB taktiež posudzuje riziká, priority a súvislosti. CAB tak priradzuje resp. mení priority pre jednotlivé požiadavky na zmeny, ktoré im predkladá Manažér zmien. Výkonným prvkom riadenia zmien je však Manažér zmien, ktorého CAB autorizuje na schválenie Zmien. Manažér zmien jednaniu či zasadaniu CAB predsedá.
- Druhá rola CAB je schvaľovacia – pokiaľ sa členovia CAB dohodnú na realizácii Zmeny je nutné ju schváliť v rámci vnútorných pravidiel a riadiacich noriem organizácie (napr. Kompetenčný poriadok). Schvaľovanie prebieha tak, že Manažér zmien predloží Zmenu na schválenie príslušnému Garantovi systému.
- Schvaľovanie malých Zmien je v právomoci Manažéra zmien.
- Pre posúdenie a schválenie urgentnej zmeny stačí sám Change manager alebo vo výnimočných prípadoch kľúčoví zástupcovia CAB/EC (Emergency Committee) – flexibilita je v tomto prípade rozhodujúca.

3.1 Spôsob riešenia požiadaviek na zmenu funkčnosti

Tento postup sa použije v prípade, ak predmetom je rozvoj ISUF resp. zmena funkčnosti ISUF. Tento postup využíva nastavenie procesu riadenia zmien na MF SR.

1. Manažér zmien, v rámci procesu riadenia zmien spracuje Formulár „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“. Vyplnený a podpísaný formulár zašle Koordinátorovi Poskytovateľa, ktorý zabezpečí spracovanie štúdie. Manažér zmien vyberie odborného garanta zmeny zo zoznamu definovaného Gestorom systému.
2. Spracovaný dokument „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ predloží Koordinátor Poskytovateľa Manažérovi zmien.
 - a. V prípade zmeny typu veľká zmena, predloží Koordinátor Poskytovateľa Manažérovi zmien ako prílohu k dokumentu „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti

a analýzu dopadov“ aj projektový plán implementácie zmeny s uvedením etáp realizácie. . V každej etape bude definovaný zoznam výstupov, termín odovzdania a finančná náročnosť. Projektový plán je možné na základe dohody medzi Koordinátorom Poskytovateľa a Manažérom zmien v priebehu projektu aktualizovať.

3. Ak Objednávateľ súhlasí s predmetom výkonu podľa “Štúdie realizovateľnosti”, Manažér zmien vystaví dokument “Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti” a odošle ho mailom Koordinátorovi Poskytovateľa. Následne dokument „Objednávka ... „ vytlačí (dva originály - jeden pre Poskytovateľa a jeden pre Objednávateľa) a podpísaný ho doručí Koordinátorovi Poskytovateľa.
4. Po obdržaní podpísaného originálu „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti,, KoordinátorPoskytovateľa dohodne termín plnenia a Poskytovateľ zahájí realizáciu objednaných prác.
5. Po odovzdaní výkonu podľa dokumentu “Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti” Koordinátor Poskytovateľa vystaví dokument „Odovzdávací protokol k Zmene”, a predloží ho na akceptáciu Manažérovi zmien. Manažér zmien má tri pracovné dni na ukončenie akceptácie.
6. Koordinátor Poskytovateľa vystavuje faktúru za akceptované zmeny, akceptované etapy na základe projektového plánu implementácie zmeny alebo za vybrané vypracované “Štúdie realizovateľnosti”. Prílohou faktúry bude Akceptačný protokol vykonaných zmien resp. etapy projektového plánu akceptovaný Projektovým manažérom Objednávateľa, Garantom systému a Koordinátorom Poskytovateľa .

3.2 Zavedenie novej verzie IS, prípadne jej časti a jeho testovanie

V prípade ak je výsledkom procesu Zmenového riadenia zavedenie novej verzie IS, prípadne ich častí, alebo modulov, nasadenie a akceptácia sa bude vykonávať nasledovným spôsobom:

1. Poskytovateľ nainštaluje objednanú zmenu na testovací systém v dohodnutom termíne s Manažérom zmien a dodá mu testovacie scenáre. Testovacie scenáre budú obsahovať návrh postupu na otestovanie zmenenej funkcionality.
2. Poskytovateľ odovzdá spracovaný dokument „Odovzdávací protokol k Zmene“ v zmysle procesov dohodnutých s výkonom prevádzkovej podpory.
3. Manažér zmien je povinný pred uvedením novej verzie IS, jeho časti, alebo modulu do produkčnej prevádzky zabezpečiť jeho testovanie v skúšobnej (testovacej) prevádzke minimálne v rozsahu predložených testovacích scenárov.
4. Po úspešnom vykonaní testov v skúšobnej prevádzke je Manažér zmien povinný:
 - a. akceptovať jeho prevzatie Poskytovateľovi písomne formou príslušného Odovzdávacieho protokolu k Zmene,
 - b. a súčasne môže dať súhlas na jeho uvedenie do produkčnej prevádzky.

3.3 Spôsob riešenia požiadaviek na školenie a analytické a konzultačné práce, ktoré nemajú dopad na zmenu funkčnosti ISUF

1. Projektový manažér Objednávateľa na základe požiadavky Garanta systému vystaví objednávku (zadanie) a odošle ju mailom Koordinátorovi Poskytovateľa. Následne Objednávku vytlačí (dva originály - jeden pre Poskytovateľa a jeden pre Objednávateľa) a podpísaný ho doručí Koordinátorovi Poskytovateľa.
2. Po zrealizovaní požadovaných školení, resp. výstup z analitických a konzultačných prác Koordinátor Poskytovateľa vystaví faktúru.. Prílohou faktúry bude Akceptačný protokol spolu s kópiou prezenčných listín, resp. výkazu práce akceptovaný Projektovým manažérom Objednávateľa a Garantom systému.

Priloha č.5
Rozvoj funkcionality ISUF

Obsah

1. Popis služby.....	3
1.1. Zoznam modulov SAP:.....	3
1.2. Rozširovanie funkcionality ISUF:.....	3
2. Rozsah služby	4
3. Dostupnosť služby	4
3.1. Zabezpečenie vývoja aplikácie na báze SAP v zmysle bodu 1.2.....	5
3.2. Komunikácie v prípade zabezpečenia rozvoja v zmysle bodu 1.2.....	5
4. Riadenie služieb	6
4.1. Súčinnosť objednávateľa.....	7
5. Cena služby.....	8
6. Základné pojmy a skratky.....	9

1. Popis služby

Predmetom služby je poskytovanie rozvoja a rozširovania funkcionality ISUF na základe vynútených legislatívnych a metodických zmien z právnych aktov SR, EÚ a Výboru pre finančný mechanizmus EHP/MZV Nórskeho kráľovstva pre objednávateľa vrátane vykonávania prevádzkových činností v systéme ISUFv nasledujúcom rozsahu:

Rozširovanie funkcionality ISUF:

- Analýza, návrh a vývoj rozšírenia, vylepšenia a /alebo modifikácie modulov ISUF podľa požiadavky alebo potreby Objednávateľa, na ktoré Poskytovateľ poskytuje Aplikačnú podporu podľa Zmenového konania stanoveného v ISUF.

Poskytovaná služba zabezpečuje produktívnu prevádzku systému ISUF podľa požiadaviek objednávateľa a požadovaný rozvoj prevádzkovaných aplikácií.

1.1. Zoznam modulov SAP:

Modul **FI-FM** - finančné účtovníctvo a riadenie rozpočtu

Modul **PS** – riadenie projektov

Modul **BW** - manažérske výkazníctvo

Modul **BC** - báza

Oblasť **ABAP** – vývoj ABAP

Oblasť **INT** - integrácia

1.2. Rozširovanie funkcionality ISUF:

Označenie	Názov SLA 1	Činnosť
1.2.a.1	analýza a nastavenie	analýza požiadaviek
1.2.a.2	analýza a nastavenie	návrh riešenia
1.2.a.3	analýza a nastavenie	Nastavenie
1.2.a.4	analýza a nastavenie	úprava štandardných výstupov, vývoj nových a generovanie výstupných zostáv, výstupy dát
1.2.a.5	analýza a nastavenie	spracovanie Štúdie vykonateľnosti
1.2.a.6	analýza a nastavenie	aktualizácia dokumentácie systému
1.2.a.7	analýza a nastavenie	užívateľské oprávnenia: tvorba nových, údržba pôvodných a pridelovanie
1.2.a.8	analýza a nastavenie	tvorba užívateľských príručiek

1.2.a.10	analýza a nastavenie	testovanie nového nastavenia a nové funkcie aplikácií na báze SAP s cieľom ich využitia v riadení hlavných a podporných procesov objednávateľa
1.2.a.11	analýza a nastavenie	zpracovanie legislatívnych zmien a úprav do customizingu informačného systému ISUF na základe požiadaviek a v spolupráci s objednávateľom
1.2.a.12	analýza a nastavenie	príprava školení, tvorba príručiek na školenia
1.2.b.1	vývoj a programovanie	Výkazy
1.2.b.2	vývoj a programovanie	Výbery
1.2.b.3	vývoj a programovanie	Ostatné
1.2.b.4	vývoj a programovanie	spracovanie aplikačných programov na zakladanie kmeňových údajov
1.2.b.5	vývoj a programovanie	spracovanie aplikačných programov na kontrolu zadávaných údajov
1.2.b.6	vývoj a programovanie	hromadné zmeny a spracovania kmeňových údajov
1.2.b.7	vývoj a programovanie	hromadné spracovania vstupných údajov
1.2.c.1	testovanie funkcií	Testovanie funkcií

2. Rozsah služby

Poskytovaná služba pokrýva nasledovné oblasti:

Obsah služby	Cena služby bez DPH	Cena služby s DPH
Zabezpečenie vývoja aplikácie na báze SAP v zmysle bodu 1.2.	301 145,83	361 375

3. Dostupnosť služby

Služby budú dostupné v mesiaci v období platnosti zmluvy podľa nasledovnej tabuľky:

Mesiac	Dni	Hodiny
Január až december	pondelok až piatok	od 7.30 do 16.30

V prípade potreby (uzávierky, mimoriadne udalosti) bude možná dočasná zmena času dostupnosti služby podľa dohody medzi kompetentným zamestnancom poskytovateľa a objednávateľa, bez vplyvu na cenu. Dočasná zmena času dostupnosti:

Dni	Hodiny
Pondelok až nedeľa	od 0.00 do 24.00

Zmena času dostupnosti musí byť potvrdená písomne, resp. zdokumentovateľnou formou (elektronicky). Kompetentné osoby sú určené v zmluve. Rozsah služby je definovaný v bode 2. Rozsah služby. Rozsah základných činností je definovaný v Prílohe č.2 – Rozsah základnej podpory systému ISUF.

3.1. Zabezpečenie vývoja aplikácie na báze SAP v zmysle bodu 1.2.

Zabezpečenie vývoja aplikácie na báze SAP v zmysle bodu 1.2. bude realizované zmenovým konaním popísaným v kapitole 4.

SLA	Reakčná doba po potvrdení prijatia príslušnej požiadavky	Lehota plnenia poskytovateľa
<i>Štúdia realizovateľnosti</i>	Do 2 prac. dní od zadania	Do 10 prac. dní
<i>Testovanie – náprava v prípade identifikácie chyby*</i>	Do 1 hodiny	V zmysle zmenového konania

* Testovanie dohodnuté v rámci testovacích scenárov novej funkcionality

3.2. Postup komunikácie v prípade zabezpečenia rozvoja v zmysle bodu 1.2 Detailný popis formy zmenového konania:

Tento postup sa použije v prípade, ak predmetom je rozvoj ISUF resp. zmena funkčnosti ISUF.

1. Projektový manažér, v rámci procesu riadenia zmien spracuje Formulár „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“. Vyplnený a podpísaný formulár zašle Koordinátorovi Poskytovateľa, ktorý zabezpečí spracovanie štúdie. Projektový manažér vyberie odborného garanta zmeny zo zoznamu definovaného Gestorom systému.
2. Spracovaný dokument „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ predloží Koordinátor poskytovateľa Projektovému manažérovi objednávateľa.
 - a. V prípade zmeny typu veľká zmena, predloží Koordinátor poskytovateľa Projektovému manažérovi objednávateľa ako prílohu k dokumentu „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ aj projektový plán implementácie zmeny s uvedením etáp realizácie. V každej etape bude definovaný zoznam výstupov, termín odovzdania a finančná náročnosť. Projektový plán je možné na základe dohody medzi Koordinátorom poskytovateľa a Projektovým manažérom objednávateľa v priebehu projektu aktualizovať.
3. Ak Projektový manažér objednávateľa súhlasí s predmetom výkonu podľa „Štúdie realizovateľnosti“, Projektový manažér vystaví dokument „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“ a odošle ho mailom Koordinátorovi poskytovateľa. Následne dokument „Objednávka ... „ vytlačí (dva originály - jeden pre Poskytovateľa a jeden pre Objednávateľa) a podpísaný ho doručí Koordinátorovi Poskytovateľa.
4. Po obdržaní podpísaného originálu „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“, Koordinátor poskytovateľa dohodne termín plnenia a Poskytovateľ zahájí realizáciu objednaných prác.
5. Po odovzdaní výkonu podľa dokumentu „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“ Koordinátor poskytovateľa vystaví dokument „Odovzdávací protokol k Zmene“, a predloží ho na akceptáciu Projektovému manažérovi objednávateľa. Projektový manažér objednávateľa má tri pracovné dni na ukončenie akceptácie. Odo dňa akceptácie plyní záručná lehota, v rámci ktorej má poskytovateľ povinnosť odstrániť zistené vady na svoje náklady (podľa čl IX zmluvy).
6. Projektový manažér poskytovateľa vystavuje faktúru za akceptované zmeny, akceptované etapy na základe projektového plánu implementácie zmeny alebo za vybrané vypracované „Štúdie realizovateľnosti“. Prílohou faktúry bude Akceptačný protokol vykonaných zmien resp. etapy projektového plánu akceptovaný Projektovým manažérom objednávateľa, odborným garantom systému a Koordinátorom poskytovateľa.

Vzor formulárov k zmenovému konaniu je definovaný v Prílohe č.3 – Vzor formulárov k zmene funkčnosti.

4. Riadenie služieb

Hlavnou úlohou riadenia služieb je zabezpečenie riadenia a realizácie parametrov zmluvného vzťahu, odsúhlasovanie plnenia služieb, riadenie reklamácií, zabezpečenie zmeny zmluvných vzťahov, zmena rozsahu služieb, kontrola a monitoring plnenia služieb.

Odsúhlasenie plnenia služieb je uskutočňované objednávateľom v zmysle bodu 3.2.

Riadenie služieb bude rešpektovať interné predpisy MF SR v zmysle Prílohy č.4 organizácia projektu.

Za riadenie služieb sú zodpovední poverení pracovníci objednávateľa a poskytovateľa (Servis Level Manager) – projektový manažér objednávateľa a koordinátor poskytovateľa. Ich hlavnou úlohou je riadiť zmluvný proces. Vlastný výkon služieb sa bude realizovať cez nižšie články. Hierarchia realizácie služieb je uvedená nižšie:

Oprávnení pracovníci objednávateľa:

Projektoví manažéri

Odborní garanti (business owners)

Ostatní oprávnení užívatelia

Oprávnení pracovníci poskytovateľa:

Projektový manažér / Koordinátor

Konzultanti

Zoznamy pracovníkov objednávateľa a poskytovateľa sa môžu v priebehu plnenia SLA meniť.

4.1. Súčinnosť objednávateľa

Objednávateľ zabezpečí prístup, ako aj potrebné oprávnenia zamestnancov poskytovateľa, do internej počítačovej siete objednávateľa, ako aj do informačného systému ISUF, minimálne v čase od **7:00 do 21:00 počas pracovných dní**.

V prípade zvláštnych požiadaviek v období, ktoré kladie vyššiu náročnosť na IS (mesačné uzávierky, ročné uzávierky, upgrady...), sa tento čas predĺži na nevyhnutne potrebnú dobu podľa dohody poskytovateľa a objednávateľa. Táto požiadavka musí byť obidvomi stranami odsúhlasená min. 1 deň pred účinkom takéhoto opatrenia. Povinnosť zabezpečiť potrebný čas dostupnosti IS má ten kompetentný užívateľ objednávateľa, ktorý danú požiadavku iniciuje prostredníctvom Projektového manažéra objednávateľa.

Nakoľko bude poskytovateľ zabezpečovať nastavovanie konfigurácie ISUF, je povinnosťou objednávateľa oznámiť všetky zmeny, resp. udalosti, ktoré objednávateľ vykonal v oblasti základnej správy aplikácie. Na zabezpečenie tejto požiadavky objednávateľ zabezpečí prístup zamestnancom poskytovateľa ku konfiguračnej databáze.

Aby bola zabezpečená jednoznačnosť v zodpovednosti za prevádzku aplikácie, všetky nastavenia týkajúce sa definície prístupových práv užívateľov (s výnimkou administrátorov ISUF), ako aj funkčné nastavenie aplikácie, bude zabezpečovať poskytovateľ.

5. Cena služby

Cena služby je stanovená v nasledovne:

Pracovná pozícia	Cena v € / človekohodina	Cena v € / človekohodina
	bez DPH	s DPH
Koordinátor	106,00	127,20
Senior konzultant	122,50	147,00
Pracovník podpory/Junior konzul./ Programátor/Administrátor	100,00	120,00

príčom obidve zmluvné strany budú tieto ceny uplatňovať nasledovne:

Koordinátor – cena bude účtovaná za služby vedenia projektu a systémovej integrácie, pričom tieto môžu byť účtované len v prípade, ak sú vykonávané zamestnancami dodávateľa, a len:

- pri zmenách, 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

Senior konzultant - za analytické služby alebo služby softvérového vývoja vykonávané zamestnancami poskytovateľa. Cena bude účtovaná za nasledovné služby v rozsahu definovanom v bode 1.2 tejto prílohy

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

Pracovník podpory pri vývoji zmien – za služby aplikačnej podpory vykonávané zamestnancami dodávateľa. Cena bude účtovaná za nasledovné služby v rozsahu definovanom v bode 1.2 tejto prílohy:

- a. Realizácia testov podľa testovacích scenárov,
- b. Príprava dát do externých súborov a aplikácií, resp. pre vstup dát z externého prostredia do ISUF Príprava používateľskej dokumentácie,
- c. Školenia používateľov Systému

Pri realizácii zmien sa bude uplatňovať nasledujúce delenie prác (mimo prác projektového manažéra):

Pracovná pozícia	Podiel vykonaných prác
Senior konzultant	maximálne 80%
Pracovník podpory/Junior konzul./ Programátor/Administrátor	minimálne 20%

6. Základné pojmy a skratky

Pojem	Vysvetlenie
ABAP	Vývoj v prostredí ABAP/IV
BC	Báza
BW	Manažérske výkazníctvo
Change	Zmena – akákoľvek modifikácia, ktorá mení (zvyšuje, znižuje) definovaný odsúhlasený stav podporovaného HW, siete, aplikácie, operačného prostredia, systému, klienta alebo odpovedajúcej dokumentácie.
Change Management	Riadenie zmeny – Proces implementácie zmien akékoľvek služby, riadeným spôsobom, umožňujúci dosiahnuť zmenu s minimalizáciou negatívnych dopadov na služby.
HW	Hardware – technické vybavenie

Pojem	Vysvetlenie
FI-FM	Finančné účtovníctvo
Financial Management	Riadenie financií – proces ktorý sleduje náklady vzťahnuté k danej službe vo vzťahu s dodanou službou.
Incident & Service Request Management	Riadenie incidentov a požiadaviek – proces, ktorý riadi obnovenie normálneho stavu služby, definovaného v SLA.
INT	Integrácia
IS	Informačný systém
ISUF	Informačný systém účtovníctva fondov
IT Infrastructure	Súčet hardvéru, softvéru, telekomunikačných zariadení, procedúr a dokumentácie v organizácii.
Odborný garant	Je pracovník, ktorý vecne zodpovedá za funkčnosť danej SW aplikácie, modulu resp. priradenej Zmeny
PC	Personal Computer - Osobný počítač
Problem	Problém – neznáma udalosť, ktorá by mohla, alebo spôsobila, výpadok služby.
Proces	Pod pojmom proces rozumieme systém činností, ktoré chápané ako celok vytvárajú výslednú hodnotu určenú pre objednávateľa. Hodnota je objednávateľov odhad celkovej vlastnosti výrobku uspokojovať jeho potrebu.
Problem Management	Riadenie problémov – proces, ktorý minimalizuje dopady chýb v infraštruktúre / službe a externých udalostí na užívateľov. Je to proces zameraný na diagnostiku a odstránenie chýb v IT infraštruktúre a aplikáciách s cieľom dosiahnuť čo najvyššiu stabilitu IT služieb.
PS	Riadenie projektov
Request for Change (RFC)	Požiadavka na zmenu.
Rola	Sada aktivít, zodpovedností a oprávnení.
Service Desk (SD)	Skupina procesov ktoré pokrývajú spracovanie a riadenie užívateľských požiadaviek cez jeden kontaktný bod medzi poskytovateľom IT služieb a užívateľmi IT služieb
SLA	Service Level Agreement – Zmluva o poskytovaní úrovne služieb – špeciálny druh zmluvy, ktorá upravuje rozsah a úroveň požadovaných služieb medzi objednávateľom a poskytovateľom.
Service Level	Riadenie úrovne služieb – proces, ktorý definuje úroveň služieb

Pojem	Vysvetlenie
Management	dojednaný so objednávateľom a riadi tento proces v akceptovateľných nákladoch.
Service Management	Riadenie služieb - riadenie služieb za účelom uspokojenia užívateľských požiadaviek.
Service Request	Požiadavka na službu – každá požiadavka nespôsobujúca chybu v IT infraštruktúre.
SPOC	Single Point Of Contact – Jeden kontaktný bod – je kontaktné miesto poskytovateľa IT služieb, kde užívatelia IT služieb nahlasujú incidenty a požiadavky na IT služby. Fyzicky je realizované Service Deskom (inak nazývaný aj Help Desk, Hot Line atď.)
SW	Software - programové vybavenie.