

Dodatok č. 6

**k Verejnej realizačnej zmluve o dielo č. 8,
uzatvorenej podľa § 536 a nasl. Obchodného zákonníka**

Zmluvné strany:

Zhotoviteľ:

CSC Computer Sciences spol. s r. o.

Mostová 2

811 02 Bratislava

zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava
I, oddiel: Sro, vložka č.: 6562/B

Zastúpený:

Ing. Ivetou Kanderovou, konateľkou

Ing. Jaroslavom Kmeťom, konateľom

Kontaktná osoba:

Ing. Oliver Strýček, projektový manažér

Telefón:

+421 2 59216 111

Fax:

+421 2 59216 237

IČO:

31 367 569

IČD:

SK2020318223

DIČ:

2020318223

Bankové spojenie:

Tatra banka, a. s.

Číslo účtu:

2676020027/1100

(ďalej len "zhotoviteľ")

Objednávateľ:

Sociálna poisťovňa

Ul. 29. augusta 8 a 10

813 63 Bratislava 1

Štatutárny orgán:

Ing. Ľuboš Lopatka, PhD.

generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne

Kontaktná osoba:

Ing. Štefan Červenka, riaditeľ sekcie informatiky

Telefón:

+421 90617 1910

Fax:

+421 90617 1714

IČO:

30 807 484

DIČ:

2020592332

Bankové spojenie:

Štátna pokladnica

Číslo účtu:

7000164314/8180

(ďalej len "objednávateľ", resp. "koncový užívateľ")

Zmluvné strany uzatvárajú v súlade s článkom 16 bodom 16.4 Verejnej realizačnej zmluvy o dielo č. 8 uzatvorenej podľa § 536 a nasl. Obchodného zákonníka dňa 3. marca 2008 v znení jej Dodatku č. 1 zo dňa 23. decembra 2008, Dodatku č. 2 zo dňa 30. apríla 2010, Dodatku č. 3 zo dňa 10. decembra 2010, Dodatku č. 4 zo dňa 9. marca 2011 a Dodatku č. 5 zo dňa 31. marca 2011 na poskytovanie služieb nad rámec záručného servisu spojeného s používaním diela Komplexného informačného systému na podporu činnosti pobočiek Sociálnej poisťovne dodaného v rámci realizačných zmlúv o dielo č. 1 až č. 9 v znení dodatkov (ďalej len „realizačná zmluva“) tento

Dodatok č. 6

ktorým sa mení a dopĺňa realizačná zmluva takto:

Čl. I

Predmet dodatku

1. V článku 7 v bode 7.1 realizačnej zmluvy sa dopĺňa písm. „g) Harmonogram a fakturačné objemy plnenia predmetu zmluvy v roku 2012“ v nasledujúcom znení:

„g) Harmonogram a fakturačné objemy plnenia predmetu zmluvy v roku 2012

g.1) Služby technickej podpory pre prevádzkované licenčné SW vybavenie

Číslo dodávky	Platby za údržbu a podporu prevádzkovaného licenčného SW	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
1.2.1	Služby technickej podpory pre prevádzkové licenčné SW vybavenie			
a)	SW SYRIUS – údržba v roku 2012 <i>vystavenie faktúry štvrťročne vopred, na prvý štvrťrok 2012 do 5. januára 2012 a na obdobie ďalšieho štvrťroka do 5. dňa prvého kalendárneho mesiaca príslušného štvrťroka</i>	štvrťročne	41 666,60	49 999,92
b)	SW SAP/R3 – údržba v roku 2012 <i>vystavenie faktúry štvrťročne vopred, na prvý štvrťrok 2012 do 5. januára 2012 a na obdobie ďalšieho štvrťroka do 5. dňa prvého kalendárneho mesiaca príslušného štvrťroka</i>	štvrťročne	65 318,25	78 381,90
	SW SAP Netweaver XI – údržba v roku 2012 <i>vystavenie faktúry štvrťročne vopred, na prvý štvrťrok 2012 do 5. januára 2012 a na obdobie ďalšieho štvrťroka do 5. dňa prvého kalendárneho mesiaca príslušného štvrťroka</i>			
c)	SW COMPUWARE Vantage – údržba v roku 2012 <i>vystavenie faktúry vopred do 5. januára 2012 na rok 2012</i>	ročne	139 849,40	167 819,28
d)	SW Oracle – špecializované služby technickej podpory pre produkty a technológie v roku 2012 <i>vystavenie faktúry na prvý polrok 2012 vopred do 5. januára 2012 na obdobie január- jún 2012</i> <i>vystavenie faktúry na druhý polrok 2012 - do 5. júla 2012</i>	polročne	205 555,50	246 666,60

SOCIÁLNA POISŤOVŇA

14874-18/2011-BA

Číslo dodávky	Platby za údržbu a podporu prevádzkovaného licenčného SW	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
e)	Systémová podpora OS RedHat Advanced Platform, Standard Linux na obdobie do 31.12.2013	trojročne	3 441,00	4 129,20
	Spolu SW služby za celý rok 2012		978 899,80	1 174 679,76

g.2) Služby technickej podpory pre prevádzkované aplikačné programové vybavenie a technickú infraštruktúru

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
1.2.2	Služby technickej podpory pre prevádzkové aplikačné programové vybavenie a technickú infraštruktúru			
a)	<p>Nemocenské poistenie a lekárska posudková činnosť (NP/LPČ) 1. servisná úroveň – časť a) 1 až a) 3</p> <p>Systémová podpora a rozvoj prevádzkovaného APV a DB ORACLE (odstraňovanie väd, racionalizácia prevádzky, optimalizácia, ...) podľa prílohy č. 1ae</p> <p>- vystavenie faktúry - mesačne k 15. dňu nasledujúceho mesiaca za predchádzajúci mesiac</p>	mesačne	22 790,83 za mesiac	27 349,00 za mesiac

SOCIÁLNA POISŤOVŇA

14874-18/2011-BA

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
a)	<p>Nemocenské poistenie a lekárska posudková činnosť</p> <p><u>2. servisná úroveň</u></p> <p>Zabezpečenie príslušného rozvoja prevádzkovaného APV SYRIUS v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe vzájomnej dohody, objednávky alebo dodatku k tejto realizačnej zmluve podľa prílohy č. 1ae</p>	<p>podľa dohody</p>	<p>74,50/hod</p> <p>alebo pevná cena dohodou</p>	<p>89,40/hod</p> <p>alebo pevná cena dohodou</p>
b)	<p>Finančné riadenie – SAP R/3 - špecifické aplikačné moduly SAP BC, SAP PSM, SAP FI, SAP CO, SAP FI-AA, SAP HR, SAP MM/MME, integračné prostredie SAP NW XI a rozhranie pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS</p> <p><u>1. servisná úroveň – časť b) 1 až b) 10</u></p> <p>Systémová podpora a rozvoj prevádzky špecifických aplikačných modulov SAP R/3 a rozhraní pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS podľa prílohy č. 1ae</p> <p>- vystavenie faktúry - mesačne k 15. dňu nasledujúceho mesiaca za predchádzajúci mesiac</p>	<p>mesačne</p>	<p>15 901,67 za mesiac</p>	<p>19 082,00 za mesiac</p>

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
b)	<p>Finančné riadenie – SAP R/3 - špecifické aplikačné moduly SAP BC, SAP PSM, SAP FI, SAP CO, SAP FI-AA, SAP HR, SAP MM/MME, integračné prostredie SAP NW XI a rozhranie pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS</p> <p>2. servisná úroveň</p> <p>Zabezpečenie príslušného rozvoja špecifických aplikačných modulov SAP a ich rozhraní v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe vzájomnej dohody, objednávky alebo dodatku k tejto realizačnej zmluve podľa prílohy č. 1ae</p>	podľa dohody	85,19/hod alebo pevná cena dohodou	102,23/hod alebo pevná cena dohodou
c)	<p>Monitoring IKT systémov objednávateľa</p> <p>1. servisná úroveň – časť c)</p> <p>Systémová podpora monitoringu prevádzky IT systémov podľa prílohy č. 1ae</p> <p>- vystavenie faktúry - mesačne k 15. dňu nasledujúceho mesiaca za predchádzajúci mesiac</p>	mesačne	3 407,50 za mesiac	4 089,00 za mesiac
c)	<p>2. servisná úroveň</p> <p>Zabezpečenie príslušného rozvoja špecifických monitorovacích činností prevádzky IKT systémov v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe vzájomnej dohody, objednávky alebo dodatku k tejto realizačnej zmluve podľa prílohy č. 1ae</p>	podľa dohody	85,19/hod alebo pevná cena dohodou	102,23/hod alebo pevná cena dohodou

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
d)	DB administrácia spoločnosti ORACLE 2. servisná úroveň Zabezpečenie príslušného rozvoja prevádzkovaného technologického prostredia ORACLE v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe dohody, objednávky alebo dodatku k tejto realizačnej zmluve podľa prílohy č. 1ae	podľa dohody v pracovné dni a pracovné hodiny	159,00/hod	190,80/hod
		podľa dohody v pracovné dni a nepracovné hodiny	198,00/hod	237,60/hod
		podľa dohody v nepracovné dni	238,00/hod	285,60/hod
	Spolu služby technickej podpory za celý rok 2012 - 1. servisná úroveň		505 200,00	606 240,00

Zmluvná cena fakturovaná v roku 2012			
Popis služby	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20% DPH	Spôsob úhrady
Spolu SW služby a a služby ORACLE podľa bodu g.1)	978 899,80	1 174 679,76	podľa bodu g1)
Spolu služby technickej podpory podľa bodu g.2) 1. servisná úroveň	505 200,00	606 240,00	v pravidelných mesačných platbách
Zmluvná cena fakturovaná v roku 2012	1 484 099,80	1 780 919,76	

2. Článok 16 v bode 16.3 realizačnej zmluvy sa mení a dopĺňa takto:

a) Dopĺňajú sa prílohy:

- „1ae Špecifikácia poskytovaných služieb v produktívnej prevádzke v roku 2012“,
- „4f Kalkulácia ceny a harmonogram predmetu plnenia v roku 2012“.

Uvedené prílohy tvoria neoddeliteľnú súčasť realizačnej zmluvy.

ČI. II

Záverečné ustanovenia

1. Tento dodatok nadobúda platnosť dňom jeho podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky.
2. Tento dodatok podlieha povinnému zverejneniu podľa zákona č. 546/2010 Z. z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony. Zhotoviteľ berie na vedomie povinnosť objednávateľa zverejniť tento dodatok ako aj jednotlivé faktúry vyplývajúce z tohto dodatku a svojim podpisom dáva súhlas na zverejnenie tohto dodatku vrátane jeho príloh v plnom rozsahu.

SOCIÁLNA POISTOVŇA

14874-18/2011-BA

3. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tohto dodatku a ostatnými ustanoveniami realizačnej zmluvy platia ustanovenia tohto dodatku.

4. Tento dodatok tvorí neoddeliteľnú súčasť realizačnej zmluvy a je vyhotovený v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana dostane po dva rovnopisy.

Bratislava 22 DEC. 2011 2011

Bratislava 21 DEC. 2011 2011

Sociálna poisťovňa

Meno: Ing. Ľuboš Lopatka, PhD.
Funkcia: generálny riaditeľ
Sociálnej poisťovne

CSC Computer Sciences spol. s r. o.

Meno: Ing. Jaroslav Kmeť
Funkcia: konateľ spoločnosti

CSC Computer Sciences, spol. s r. o.

Meno: Ing. Iveta Kanderová
Funkcia: konateľka spoločnosti



1 SOCIÁLNA POISTOVŇA

OBSAH

VŠEOBECNÁ ŠPECIFIKÁCIA	3
1 Predmet dodatku	5
1.2 Špecifikácia servisných služieb	5
1.2.1 Služby technickej podpory pre prevádzkové licenčné SW vybavenie	6
1.2.2 Služby technickej podpory pre aplikačné programové vybavenie a technickú infraštruktúru prevádzkovaných v rámci nasledujúcich informačných systémov.....	17
2 Rozsah servisných služieb	32
2.1 APV SYRIUS	32
2.1.1 Spôsob výkonu servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa	32
2.2 SAP Application.....	34
2.2.1 Spôsob výkonu servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa	34
2.3 Technológie	36
2.3.1 Rozsah servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa.....	36
2.4 MONITORING	36
2.4.1 Spôsob výkonu servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa	36
2.4.2 Rozsah servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa.....	37
2.4.3 Súčinnosť objednávateľa/používateľa.....	37
2.5 Špecifikácia služieb 2. servisnej úrovne zhotoviteľa	38
2.6 Miesto výkonu servisných činností	39
2.6.1 Sociálna poisťovňa	39
2.6.2 Helpdesk zhotoviteľa	39
2.7 Organizácia projektu	41

VŠEOBECNÁ ŠPECIFIKÁCIA

1. Predmetom prílohy č. 1ae tohto Dodatku č. 6 k Verejnej realizačnej zmluve č. 8 sú služby prevádzkovej podpory objednávateľa spojené s používaním **APV SYRIUS** pre nemocenské poistenie a lekársku posudkovú činnosť, ako aj implementačné služby týkajúce sa zmeny a rozšírenia funkcionality uvedenej aplikácie.
2. Predmetom tejto prílohy k dodatku sú aj služby prevádzkovej podpory modulov systému **SAP Application R/3** s funkčnými blokmi SAP Enterprise - SAP-FI, SAP-HR, SAP-BC, SAP-CO, SAP-PSM, SAP-MM/MME a SAP-FI-AA, ako aj SAP Netweaver XI, ktoré sú v produkčnej prevádzke. Súčasťou sú aj služby paušálneho rozvoja týkajúce sa zmeny a rozšírenia funkcionality uvedených aplikačných modulov. Paušálny rozvoj – zmeny menšieho rozsahu definované v čl. 9 „Zmenové konanie“ Verejnej realizačnej zmluve č. 8.
3. Predmetom prílohy č. 1ae tohto Dodatku č. 6 k Verejnej realizačnej zmluve č. 8 sú služby prevádzkovej podpory objednávateľa spojené s používaním technologického prostredia **ORACLE** pre **2 konfigurácie kľúčových technológií a BEA Middleware** - aplikačný server **v režime 24x7**, ako aj databázová administrácia v danom technologickom prostredí ORACLE vykonaná zamestnancom spoločnosti ORACLE počas pracovných dní v riadnej pracovnej dobe (8:00 – 17:00 hod.) alebo podľa dohody v prípade potreby, pričom nepracovné hodiny sa rátať v pracovné dni od 17:00 do 8:00 hod., víkendy a dni pracovného pokoja od 12:00 hod. do 24:00 hod.

Doba platnosti služieb ORACLE je jeden rok od 01.01.2012 do 31.12.2012. Všetky služby nevyužitú do konca doby platnosti prepadajú a spoločnosť Oracle nebude viazaná žiadnou ďalšou povinnosťou týkajúcou sa týchto služieb.
4. Predmetom tejto prílohy k dodatku sú aj služby **podpory monitorovacích systémov** prevádzky IKT objednávateľa.
5. Zmluvné strany sa dohodli na dvojúrovňovej servisnej podpore, kde prvú úroveň zabezpečuje objednávateľ vlastnými riešiteľskými kapacitami. Na tejto úrovni podpory koncoví používatelia komunikujú výlučne s internými kľúčovými používateľmi prostredníctvom Centrálného dispečingu (CD) Sociálnej poisťovne (SP).
6. V prípade, ak Centrálny dispečing SP nie je schopný v spolupráci s určenými špecialistami (kľúčovými používateľmi) objednávateľa problém vyriešiť, postúpi ho na Helpdesk zhotoviteľa, resp. deleguje túto právomoc na kľúčového používateľa, ktorý problém vybaví a v kópii informuje CD. Za vyriešenie problémov na tejto úrovni podpory zodpovedá zhotoviteľ podľa ďalej uvedených podmienok.
7. **Prvá servisná úroveň podpory zhotoviteľa** je definovaná v tejto prílohe č. 1ae v bode 2, a to 2.1.1, 2.2.1, 2.3.1 tohto dodatku. Počet človekohodín uvedený v konkrétnych servisných aktivitách zhotoviteľa sa vzťahuje len na daný kalendárny rok a v prípade ich nedočerpania nie je možný prenos do nasledujúceho kalendárneho roku. Jeden človekoden predstavuje 8-hodinový pracovný čas.
8. **Druhá servisná úroveň podpory zhotoviteľa** je definovaná v tejto prílohe č. 1ae v bode 2.5 tohto dodatku. Určuje postup pre zabezpečenie príslušného rozvoja prevádzkovaného APV v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe vzájomnej dohody, objednávky alebo dodatku k tejto realizačnej zmluve.
9. Servisné služby **APV SYRIUS** a modulov **SAP R3** ako aj **servisné služby** monitoringu pre ITO používateľa sa dodávajú počas miestnej pracovnej doby v pracovných dňoch **v rozsahu 8x5**, s výnimkou miestnych štátnych sviatkov. Služby nie sú k dispozícii mimo pracovnej doby, s výnimkou prípadov, kedy táto príloha určí inak.

10. Služby prevádzkovej podpory uvedených informačných systémov vyplývajúce zo záručných podmienok sú definované príslušnými realizačnými zmluvami a nie sú predmetom tohto dodatku.

1 PREDMET DODATKU

1.2 Špecifikácia servisných služieb

1.2.1 Služby technickej podpory pre prevádzkové licenčné SW vybavenie

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb pre rok 2012	Špecifikácia
1.2.1 a)	SW SYRIUS	Údržba v roku 2012		Štandardný softvérový produkt APV SYRIUS bol dodaný vo verzii 1.200 Standard Edition SE podľa príslušných realizačných zmlúv.
1.2.1 b)	SW SAPI/R3	Údržba v roku 2012		<p>Údržba SAP licencií vrátane licencií pre integračnú platformu Netweaver XI bude poskytovaná pre nasledujúce typy a počty licencií, zakúpených objednávatelom podľa príslušných realizačných zmlúv:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Professional user 375 • Limited Professional 50 • Developer user 2 • SAP NetWeaver XI 5GB/mes • Master records HR 6500
1.2.1 c)	SW COMPUWARE Vantage	Údržba v roku 2012		<p>- zahrnuté v údržbe licencií SW SAP R/3 podľa bodu 1.2.1 b)</p> <p>Údržba COMPUWARE licencií bude poskytovaná podľa príslušnej Verejnej realizačnej zmluvy č. 8, kde je uvedená aj podrobná špecifikácia:</p>

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb pre rok 2012	Špecifikácia
1.2.1 d)	ORACLE špecializované služby technickej podpory pre produkty a technológie	<ul style="list-style-type: none"> Služby databázovej administrácie technologického prostredia ORACLE 	40 ČD/rok 2012	<ul style="list-style-type: none"> Plánovaná databázová administrácia ORACLE a plánované asistenčné služby zhotoviteľa počas pracovných dní v čase riadnej pracovnej doby (8:00-17:00 hod.). Ak budú služby čerpané v mimopracovnom čase, je koeficient spotreby pracovných dní 125% a pre prácu cez víkend a sviatky 150%. To znamená, že adekvátne podľa čerpania služieb mimo pracovný čas a pracovné dni bude k dispozícii menej človekodní. Na základe úhrady odhadovaných poplatkov za prácu, obdrží Koncový užívateľ kredit vo výške poplatku (ďalej len „kredit“). Tento kredit môže byť využitý výhradne pre nákup služieb uvedených v tejto prílohe za hodinové sadzby uvedené vyššie. Kredit stráfi platnosť 31.12.2012 („ukončenie platnosti zmluvy“). Ukončením platnosti zmluvy nevyčerpaný kredit prepadne a spoločnosť Oracle nebude mať povinnosť pokračovať v poskytovaní služieb na základe tejto prílohy. Nevyužitá časť kreditu sa nebude vracať ani nebude prevedená na účet služieb v budúcnosti. Kredit by mal byť vyčerpaný pred ukončením platnosti zmluvy. Na základe podpisu zmluvy oboma zmluvnými stranami bude spoločnosť Oracle pokračovať v poskytovaní služieb na báze „čas a materiál“.
	<ul style="list-style-type: none"> Podpora technologického prostredia ORACLE 	Počet dodávok/aktivít v roku 2012	Úroveň služieb: Business Critical Assistance 24x7	

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb pre rok 2012	Špecifikácia
			1	Customer Orientation and Training
			1	Environment Configuration Guide
			1	Contacts and Escalation Guide
			8	Oracle Product Performance Assessment (2-krát ročne)
			1	Service Delivery Plan
			4	Service Delivery Plan Review
			1	Environment and Systems Orientation
			8	Patch Assessments (For Database Or E-Business Suite) (2-krát ročne)
			1	BEA Oracle Product Configuration Assessment for Middleware
			1	Production Event Support



14874-18/2011-BA

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb pre rok 2012	Špecifikácia
1.2.1 e)	RHEL Advanced Platform	Podpora technologického prostredia ORACLE Systémová podpora OS RedHat Advanced Platform, Standard Linux	Zabezpečená do konca roku 2013	Poskytované služby v režime 24x7 zahŕňajú časovo nelimitovanú asistenciu Oracle tímu do vyriešenia problému. Špecifikácia dodávky je detailne popísaná v nasledovnom bode Definícia služieb technickej podpory pre produkty a technológie SW ORACLE 1 ks pre OS Linux vo verzii 5.3 i686 for Power PC

Definícia služieb technickej podpory pre produkty a technológie SW ORACLE objednávateľa (v ďalšom uvádzaného ako „Koncový užívateľ“)
uvedené v bode 1.2.1 d)

DEFINÍCIA SLUŽIEB S PEVNÝM ROZSAHOM A PRAVIDLÁ

Vynímajúc služby Priority Service alebo Priority Service Desk, všetky služby a dodávky, objednané podľa tejto prílohy sú popísané v Definíciách spoločnosti Oracle pre služby s pevným rozsahom (Oracle's Fixed Scope Services Definitions; ďalej v textu len "definície"). Ak ste si objednali služby PriorityService alebo Priority Service Desk tieto služby a dodávky sú popísané v Zásadách technickej podpory spoločnosti Oracle (Zásady). Spoločnosť Oracle si vyhradzuje právo na zmenu týchto definícií, ale spoločnosť Oracle nebude podstatne znižovať úroveň poskytovaných služieb v priebehu obdobia, pre ktoré boli poplatky za služby uhradené. Pred podpisom tohto dodatku by si mal Koncový užívateľ definície prehladať. Aktuálna verzia definícií je prístupná na webových stránkach <http://www.oracle.com/contracts>; aktuálna verzia Zásad technickej podpory je dostupná na <http://www.oracle.com/support/policies>. Koncový užívateľ súhlasí, že dodatok realizácie zmluvy vrátane jeho príloh, definícií a/alebo zásad, ďalšími informáciami, na ktoré sa táto zmluva písomne odkazuje, vrátane informácií uvedených na adrese URL alebo v odkazovaných podmienkach, tvorí úplnú realizačnú zmluvu o poskytnutí objednaných služieb Koncovému užívateľovi.

Dodávka služieb.

Spoločnosť Oracle môže poskytnúť služby vzdialene telefonicky, prostredníctvom zákaznickeho webového portálu (pokiaľ je objednaný) a elektronickou komunikáciou. Elektronická komunikácia môže zahŕňať nástroje, texty, softvér a zariadenia, ktoré monitorujú, zhromažďujú a podávajú správy o rôznych aspektoch prostredia programov Oracle Koncového užívateľa. Bežné internetové protokoly a aplikácie, ako sú telnet, ftp, rpc, e-mail a webové prehliadače, môžu byť použité v súvislosti s dodávkou služieb vzdialene.

Pre služby poskytnuté na mieste Koncového užívateľa, spoločnosť Oracle doručí služby na adresu Koncového užívateľa špecifikovanú v objednávkovom dokumentu.

S výnimkou služieb označených ako „24x7“ sa služby dodávajú počas miestnej pracovnej doby v pracovných dňoch, s výnimkou miestnych štátnych sviatkov, podľa časového pásma uvedeného v objednávkovom dokumente. Služby nie sú k dispozícii mimo pracovnej doby, s výnimkou prípadov, kedy táto príloha určí inak. Služby označené ako „24x7“ môžu byť poskytnuté v akomkoľvek čase počas dňa, sedem dní v týždni vrátane dní pracovného voľna.

Koncovému užívateľovi bude priradená kontaktná osoba spoločnosti Oracle, ktorá môže zabezpečiť poskytnutie riadenia nasledovných služieb:

- Umožniť dodávku všetkých služieb podľa tejto prílohy, vrátane produkcie a údržby všetkých dokumentov a nástrojov.

Služby budú poskytnuté len určeným kontaktným osobám Koncového užívateľa. Len kontakty Koncového užívateľa môžu komunikovať so zamestnancami spoločnosti Oracle ohľadom dodávky služieb a produktov. Celkový počet povolených kontaktných osôb Koncového užívateľa pre služby poskytované podľa tejto prílohy je jeden. Všetky materiály v úložných priestoroch, všetky technické správy a všetky písomné materiály Koncovému užívateľovi budú poskytnuté v anglickom jazyku. Koncový užívateľ týmto berie na vedomie, že poskytovanie správ a iných písomných materiálov v miestnom jazyku nie je súčasťou dodávky a môže byť dôvodom pre účtovanie príplatku.

Pri poskytovaní služieb dohodnutou pevnou cenou bude spoločnosť Oracle zachovávať informácie, ktoré sa týkajú systémov spoločnosti Oracle, Koncového užívateľa, zhotoviteľa alebo tretej strany a ku ktorým je spoločnosť Oracle poskytnutý prístup v súlade so Zásadami o zachovaní obchodného tajomstva, ktoré sú dostupné na webovej stránke <http://www.oracle.com/html/services-privacy-policy.html>. Spoločnosť Oracle si vyhradzuje právo na zmenu týchto zásad, ale spoločnosť Oracle nebude podstatne znižovať úroveň zachovania dôveryhodnosti špecifikovaného v Zásadách v priebehu obdobia, pre ktoré boli poplatky za služby uhradené.

Pri výkone služby 2. servisnej úrovne v režime čas a materiál bude spoločnosť Oracle zaobchádzať s dátami uloženými v spoločnosti Oracle, Koncového užívateľa či tretej strane, ku ktorým má spoločnosť Oracle prístup, v súlade so Zásadami o osobných údajoch (Oracle Services Privacy policy), ktoré sú k dispozícii na webovej stránke <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833>. Zásady o osobných údajoch sa môžu meniť podľa



14874-18/2011-BA

uváženia spoločnosti Oracle, avšak spoločnosť Oracle nebude výrazne znižovať úroveň ochrany údajov uvedených v týchto Zásadách počas obdobia, v ktorom boli služby a poplatky zaplatené

Prostredie pre software Oracle.

Počas doby platnosti tohto dodatku bude spoločnosť Oracle dodávať Koncovému užívateľovi služby pre podporované programové licencie spoločnosti Oracle, prevádzkované v nižšie popísanom softvérovom prostredí. Prostredie pre softvér Oracle znamená nižšie definovanú počítačovú architektúru, značku(-y) operačného systému, programy spoločnosti Oracle a hlavné verzie, produkčné inštancie a užívateľov.

Ak je uvedené nižšie, Koncový užívateľ musí mať zakúpené programové licencie k programom Oracle pre dátumom účinnosti tohto objednávkového dokumentu a nenadobúda týmto objednávkovým dokumentom a jeho prílohou licencie k programom špecifikovaným nižšie.

Prostredie Oracle	
Názov & Produkčné prostredie Full Instance - IT systémy kategórie A 24x7	<ul style="list-style-type: none">• Jednotný Výber Poistného: Databáza 2node RAC 11.1.0.7 na serveroch IBM AIX• Správa Nemocenského Zabezpečenia: Databáza 2node RAC 11.1.0.7 na serveroch IBM AIX• Informačný systém poistenia v nezamestnanosti a garančného poistenia: Databázy 2node RAC 11.2.0.2 na serveroch IBM AIX• Systém elektronických služieb (aplikačný cluster a databázy JVPEZU 1node na servery IBM AIX a databázy AIS 2node RAC 10.2 na HP-UX): 4node cluster Weblogic 9 na serveroch IBM AIX.
Critical Instance – platí pre ostatné pokryté IT systémy kategórie 8x5	Databázové servery: <ul style="list-style-type: none">• Systém Registratúry: Databáza 2node RAC 11.2.0.2 na serveroch IBM AIX• IDB, asdb : Databázy 2node RAC 10.2.0 na serveroch IBM AIX

	<ul style="list-style-type: none"> SPT: Databáza RDBMS 10.2.0 na serveri IBM AIX ZPZ, AIS: : Databázy 2node RAC 10.2.0 na serveroch HP UX <p>Aplikačné servery:</p> <ul style="list-style-type: none"> GP, PVN: 2node cluster WebLogic 11 na serveroch MS Windows GP, PVN: 2node cluster Oracle IAS 10.2 na serveroch MS Windows Identity Management: WebLogic 11 server na serveroch MS Windows RK: 2node cluster Oracle IAS 10.1 na serveroch MS Windows
Počet Oracle Core Technology inšancií (Oracle Core Technology) ¹	4
Počet Oracle Core Technology programov (Oracle Core Technology Programs)	2
Počet konfigurácií	2
Počet technologických užívateľov	2 500
BEA Middleware produkčné prostredie	4
Oracle BEA produktové rodiny	2
Počet Production Application inšancií ²	4

1. Inštancia základných technológií Oracle (Core Technology Instance) znamená jednu sadu dátových súborov a jedno systémové prostredie, ktoré k týmto dátam prístupuje s výnimkou Exadata V2 inštancie. Inštancie podporované službou („Assistance on Critical Service Requests“) sú dokumentované v konfiguračnom sprievodcovi prostredia (Environment Configuration Guide). Pokiaľ už boli rozpoznané, môže mať akokoľvek zmena ich názvu alebo počtu inštancií podporovaných v danom období za následok zmenu objednávkového dokumentu alebo prísušnej prílohy.

- 14874-18/2011-BA
2. Inštanciou „Production Applications“ sa rozumie jednotný súbor pamätových štruktúr, jednotná aplikácia „code tree“ a jednotný súbor procesov operačného systému, ktoré spoločne umožňujú prístup do „Production Core Technology Instance“.

Povinnosti Koncového užívateľa.

Koncový užívateľ berie na vedomie, že schopnosť Oracle vykonať služby za poplatky uvedené vyššie, závisí na plnení nasledujúcich povinností Koncovým užívateľom. Spoločnosť Oracle nebude zodpovedná za žiadne nedostatky v poskytovaní služieb, ak tieto nedostatky budú spôsobené opomenutím nasledujúcich povinností Koncovým užívateľom.

- Udržiavať riadne nakonfigurovanú platformu hardvéru/operačného systému na podporu služieb.
- Získať licencie na základe samostatnej objednávky pre akékoľvek potrebné programy Oracle pred dátumom začatia poskytovania služieb.
- Vykonať platbu spoločnosti Oracle za službu Software Updates License & Support pre programy Oracle na základe samostatnej zmluvy počas vykonávania služieb. Ak Software Updates License & Support počas vykonávania služieb uplynie a nebude obnovený, táto príloha bude ukončená a akékoľvek nevyužité služby prepadnú.
- Zabezpečiť prístup k pracovným priestorom, zariadeniam, vybaveniu, asistenciu, kompletné a presné informácie a údaje od príslušného personálu a manažmentu, a vhodne konfigurované počítačové produkty.
- Poskytnúť spoločnosti Oracle úplný prístup k príslušným funkčným, technickým a obchodným zdrojom so zodpovedajúcimi znalosťami a skúsenosťami na podporu poskytovania služieb.
- Získať akékoľvek potrebné povolenia pre spoločnosť Oracle na výkon služieb objednaných na základe tejto prílohy.
- Určiť kontaktné osoby na strane Koncového užívateľa a identifikovať meno, telefónne číslo, e-mailovú adresu a iné príslušné spôsoby kontaktovania pre každú kontaktnú osobu na strane Koncového užívateľa.
- Zabezpečiť, že všetky softvérové prostredia Oracle zodpovedajú platným požiadavkám spoločnosti Oracle (Certification Matrice), ktoré sa v priebehu času mení. Aktuálne platné požiadavky (Certification Matrice) sú k dispozícii na stránkach: <http://support.oracle.com/>.
- V zodpovedajúcom termíne od dodania nainštalovať príslušné opravy poskytnuté spoločnosťou Oracle.
- Koncový užívateľ nesie zodpovednosť za vlastníctvo potrebných platných licencií pre všetok softvér potrebný k poskytnutiu podľa tohto dokumentu, a to pred zahájením poskytovania služieb a počas celej doby účinnosti tejto prílohy. Pokiaľ bude spoločnosť Oracle v priebehu poskytovania služieb požadovať prístup k produktom iných dodávateľov, ktoré sú súčasťou systému Koncového užívateľa, Koncový užívateľ je zodpovedný za získanie všetkých takýchto produktov a príslušných licenčných práv, ktoré bude spoločnosť Oracle pre prístup k týmto produktom v mene Koncového užívateľa potrebovať. Spoločnosť Oracle nenesie zodpovednosť na dodávku alebo podporu softvéru tretej strany súvisiaceho s poskytovaním služieb v podľa tohto dokumentu.

- Na žiadosť spoločnosti poskytnúť testovacie prostredie a v prípade potreby neupravený kód skúšobného prostredia pre aplikácie Oracle pre vyskúšanie záplat a odstránenie problémov. Po dokončení skúšok bude potrebné skúšobné prostredie obnoviť.
- Umožniť prístup spoločnosti Oracle k akýmkoľvek produkčným prostrediam alebo vývojovým prostrediam v rozsahu nevyhnutne potrebnom pre poskytovanie služieb spoločnosťou Oracle.

Pokiaľ sa navýšia náklady spoločnosti Oracle na poskytnutie služieb z dôvodu, že Koncový užívateľ nespĺnil vyššie uvedené povinnosti, Koncový užívateľ súhlasí s tým, že spoločnosť Oracle môže poskytovanie služieb prerušiť do doby, než bude tento nedostatok napravený.

Doba platnosti.

Doba platnosti tejto prílohy je jeden rok od dátumu účinnosti zmluvného dokumentu (ďalej len „doba platnosti“). Všetky služby nevyužívané do konca doby platnosti prepadajú a spoločnosť Oracle nebude viazaná žiadosťou týkajúcou sa týchto služieb.

Poplatky, náklady a platby.

- Platné pre dodávky služieb dohodnuté pevnou cenou

Poplatky uvedené v tomto dokumente platné pre služby ORACLE budú fakturované vopred (pred začatím poskytovania služieb) a sú splatné do 30 dní odo dátumu vystavenia faktúry. Všetky služby a platby sú nezrušiteľné a nevratné. Okrem poplatkov uvedených v časti 1 Vám spoločnosť Oracle bude fakturovať príslušné dane. Skutočne odôvodnené cestovné náklady nie sú v poplatkoch zahrnuté a budú účtované mesačne podľa ich vzniku. Napriek prioritě predchádzajúcej vety, v prípade, že objednávate službu Critical Response Commitment, nebudú Vám fakturované cestovné a vreckové náklady vzťahujúce sa na tieto služby.

Akkoľvek zmena popisu služieb definovanej v časti 1 alebo ako je určené v definíciách, môže byť príčinou navýšenia poplatkov. Služby nadobudnuté na základe tejto prílohy môžu byť obnovené za ceny platné v čase obnovenia za predpokladu, že tieto služby budú v danom čase naďalej v ponuke.

- Platné pre dodávky služieb dohodnuté na báze „čas a materiál“

Služby uvedené vyššie budú poskytované na báze čas a materiál ("T&M"); to znamená, že zaplatíte spoločnosti Oracle za všetok čas strávený poskytovaním príslušných služieb a ďalej náklady na materiál, dane a výdavky.

Za obdobie dátumu účinnosti tejto objednávky do 31.12.2012 budú služby popísané vyššie poskytnuté za sadzby uvedené nižšie v tabuľke podľa i) dňa/doby, kedy budú poskytované a ii) plánovania týchto služieb.

14874-18/2011-BA
Pokiaľ nie je dohodnuté inak, služby budú vykonané počas „pracovných dní/pracovných hodín“ a sadzby súvisiace s touto pracovnou dobou sú uvedené nižšie.

Pokiaľ bude Koncový užívateľ požadovať vykonanie služieb „mimo pracovných hodín“ alebo počas „víkendov alebo sviatkov“, budú použité sadzby uvedené nižšie.

Pokiaľ bude Koncový užívateľ požadovať, aby služby začali do troch (3) pracovných dní od dátumu účinnosti objednávkového dokumentu, budú použité „neplánované“ sadzby. Pokiaľ budete požadovať, aby služby začali po troch (3) pracovných dňoch od dátumu účinnosti objednávkového dokumentu, budú použité „plánované“ sadzby.

Ceny Oracle služieb poskytovaných na báze „T&M“ sú definované v dodatku č. 6, v tabuľke bodu g. 2), pod číslom 1.2.2 d).

Všetky poplatky a výdavky za služby dodatočne objednané na báze „T&M“ budú fakturované mesačne. Odhad nákladov na cestovné a vreckové činí ďalších 0,-EUR. Tieto odhadované čiastky a ďalšie odhady súvisiace s touto prílohou sú len odhady určené pre účely Vášho rozpočtu a plánovania zdrojov spoločnosti Oracle; tieto odhady nezahŕňajú dane.

Odhadované poplatky za prácu na báze „T&M“ nezahŕňajú dane a ak sú aplikovateľné, budú fakturované pred začatím poskytovania služieb. Skutočné a odôvodnené náklady na cestovné a vreckové nezahŕňajú dane a budú fakturované mesačne. Všetky služby a poplatky na základe tejto prílohy sú nezrušiteľné a úhradené čiastky sa nevracajú.

ĎALŠIE PODMIENKY

- **SEGMENTÁCIA** - Koncový užívateľ potvrdzuje, že uvedené služby boli spoločnosťou Oracle ponúknuté samostatne a oddelene od akýchkoľvek programových licencií Oracle a má právo na plnenie podľa tohto dokumentu bez toho, aby ste mali súčasne právo na akékoľvek programové licencie Oracle, a že koncový používateľ má právo objednať si služby a akékoľvek programové licencie Oracle oddelene.
- **PROCEDÚRA RIADENIA ZMIEN** - akékoľvek požiadavky na zmenu služieb musia byť podané písomne; tieto zmeny zahŕňajú požiadavky na zmeny projektových plánov, rozsahu, špecifikácií, časového rozvrhu, návrhov, požiadaviek, dodávky služieb, softwarového prostredia a ďalších aspektov Vašej objednávky. Spoločnosť Oracle nie je povinná vykonať úlohy súvisiace so zmenami včas, v rozsahu, za náklady alebo podľa zmluvných záväzkov, pokiaľ sa objednávateľ/koncový používateľ a spoločnosť Oracle písomne nedohodnú na navrhovanej zmene a pokiaľ spoločnosť Oracle neobdrží písomný súhlas k týmto zmenám od koncového používateľa.

- VYŠŠIA MOC (Force majeure)** - Koncový užívateľ súhlasí, že ani zhotoviteľ, ani spoločnosť Oracle a ani Koncový užívateľ nenesú zodpovednosť za nesplnenie alebo oneskorenie výkonu, pokiaľ je spôsobené napr.: vojnovým stavom; nepriateľským aktom, sabotážou, prírodnou katastrofou, výpadkom elektrického prúdu, internetu alebo telekomunikačných služieb, ktorý nebol spôsobený povinnou stranou; vládnymi obmedzeniami (vrátane odmietnutia alebo zrušenia akéhokoľvek exportu alebo inej licencie); ďalšími udalosťami mimo primeranej kontroly povinnej strany. Zhotoviteľ, spoločnosť Oracle a Koncový užívateľ súhlasia, že vyvinú primerané úsilie k minimalizácii účinkov udalostí vyššej moci. Ak účinky udalostí budú trvať viac ako deväťdesiat (90) dní, môže zhotoviteľ, spoločnosť Oracle alebo Koncový užívateľ vypovedať nevykonané služby písomným oznámením druhej strane. Toto ustanovenie nezabavuje zhotoviteľa, spoločnosť Oracle alebo Koncového užívateľa povinnosti zaviesť primerané opatrenia a postupy k obnove činnosti po havárii, ani povinnosti zaplatiť za poskytnuté služby.
- EXPORT** – Koncový užívateľ odsúhlasuje zmluvné podmienky uvedené v tejto časti. Na dodávané služby sa vzťahujú zákony a predpisy Spojených štátov o exporte a ustanovenia ďalších miestnych zákonov a predpisov o vývoze. Použitie dodávaných služieb Koncovým užívateľom sa riadi takýmito zákonmi o vývoze (vrátane technických dát) a Koncový užívateľ je povinný dodržiavať všetky zákony a predpisy o vývoze (vrátane predpisov o „uvažovanom exporte“ a „uvažovanom re-exporte Koncový užívateľ nie je oprávnený žiadne dáta, informácie, programy a/alebo materiály vyplývajúce zo služieb (alebo ich priamy produkt) vyviezť priamo ani nepriamo v rozpore s týmito zákonmi alebo použiť k akýmkoľvek účelom zakázaným uvedenými zákonmi, čo platí najmä pre prípad šírenia nukleárných, chemických alebo biologických zbraní, alebo vývoj raketových technológií.
- VZŤAH ZMLUVNÝCH STRÁN** - spoločnosť Oracle je nezávislou osobou a Spoločnosť Oracle a koncový užívateľ potvrdzujú, že medzi nimi neexistuje žiadne združenie, spoločný podnik, či vzťah zastúpenia. Spoločnosť Oracle a Koncový užívateľ budú zodpovední za úhrady v prospech svojich zamestnancov, vrátane príslušných daní a odvodov. Ak bude spoločnosť Oracle pri poskytovaní služieb potrebovať prístup do produktov iného dodávateľa, ktoré sú súčasťou systému Koncového užívateľa, Koncový užívateľ bude zodpovedný za zabezpečenie všetkých týchto produktov a príslušných licenčných práv nevyhnutných na to, aby Oracle získal prístup do týchto produktov v mene Koncového užívateľa.
- UDELENIE PRÁVA** - Koncový užívateľ potvrdzuje, že na základe odsúhlasenia zmluvných podmienok uvedených v tejto časti a na základe platieb za poskytnuté služby získava Koncový užívateľ obmedzenú nevýhradnú, neprevoditeľnú a časovo neobmedzenú licenciu bez povinnosti platiť ďalšie licenčné poplatky k používaniu predmetu Zmluvy vyvinutého a vypracovaného spoločnosťou Oracle a dodaného Koncovému užívateľovi na základe tejto realizačnej zmluvy za účelom realizácie interných obchodných činností. Koncový užívateľ môže sprístupniť používanie predmetu tejto Zmluvy svojim zástupcom a dodávateľom (vrátane poskytovateľom outsourcingu) a to len na interné účely Koncového užívateľa a zároveň je povinný dodržať uvedené zmluvné podmienky, pričom niektoré dodané produkty však môžu byť predmetom ďalších licenčných podmienok. Koncový užívateľ má právo používať všetky výsledky činnosti vytvorené a dodané na základe tejto realizačnej zmluvy za účelom ich použitia zákazníkmi či dodávateľmi pre interné činnosti Koncového užívateľa. Spoločnosť Oracle si ponecháva právo k duševnému vlastníctvu vo vzťahu k všetkým produktom vyvinutým alebo dodaným na základe tejto realizačnej zmluvy.

1.2.2 Služby technickej podpory pre aplikačné programové vybavenie a technickú infraštruktúru prevádzkovaných v rámci nasledujúcich informačných systémov

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2012	Špecifikácia
1.2.2 a) Nemocenské poistenie a lekárska posudková činnosť				
1.	APV SYRIUS – prevádzková podpora aplikačného prostredia	Paušálny mesačný servis - infraštruktúra	1. servisná úroveň zhotoviteľa 50 ČD / rok 2012	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorovanie a diagnostika jednotlivých prostredí • Kontrola a diagnostika aplikačných servisov • Kontrola a prípadná úprava parametrov aplikačných servisov • Kontrola a prípadná úprava riadiacich skriptov • Kontrola a middleware softvéru (Corba, rougewave) • Kontrola a prípadná úprava ostatných podporných softvérov (java, tomcat, atď.) • Kontrola a prípadná úprava rozhraní a nočných dávkových spracovaní (JS1-6, spracovanie dávok) • Kontrola a diagnostika databáz • Kontrola a prípadná úprava parametrov produkčnej a testovacej databázy • Kontrola a prípadná úprava databázových štruktúr produkčnej a testovacej databázy
		Paušálne definované služby na vyžiadanie (Helpdesk)		Podpora v presne definovanom a vopred dohodnutom rozsahu za presne definovaných podmienok s cieľom zabezpečiť v čo najkratšom čase stabilnú prevádzku APV SYRIUS.

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekohodinách v roku 2012	Špecifikácia
				<p>Zhotoviteľ v rámci poskytovaných služieb zabezpečí poskytnutie nasledujúcich činností:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obnova parametrov prostredia APV SYRIUS • Obnova dát a elektronického archívu dokumentov v APV SYRIUS • Obnova dát produkčnej alebo testovacej databázy zo zálohy • Aktualizácia dát testovacej databázy zo zálohy produkčnej databázy <p>Obnova je možná iba za predpokladu, že objednávateľ zabezpečil zálohu potrebných dát.</p>
		Optimalizácia a rozvoj APV SYRIUS, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		<p>Implementácia opravných balíčkov OS a podporných softvérov:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bezpečnostných opráv • Aktualizácie komponentov (napríklad aktualizácia javy) • Aktualizácie modulov APV SYRIUS (aktualizácia alebo zmena väčšieho rozsahu)
		Optimalizácia a rozvoj APV SYRIUS, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	2. servisná úroveň zhotoviteľa	
2.	ORACLE – prevádzková podpora	Podpora prostredí ORACLE	1. servisná úroveň zhotoviteľa	<p>Servisná podpora technologického prostredie ORACLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podpora pri zavádzaní aktualizácií softvéru Oracle

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodiňoch v roku 2012	Špecifikácia
	prostredia		15 ČD/ rok 2012	<ul style="list-style-type: none"> • Podpora pri rozsiahlejších zmenách funkcionality (rozhrania JS1, JS2) • Podpora pri havarijných situáciách nad databázou • Monitorovanie výkonu databáz a stabilizácia prevádzky
3.	APV SYRIUS – podpora aplikačného prostredia	Paušálny mesačný servis APV SYRIUS - prevádzková podpora užívateľov - Helpdesk	1. servisná úroveň zhotoviteľa 120 ČD /rok 2012	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorovanie rozhraní a riešenie a došetrovanie chybových stavov: • Rozhranie JS2 • Rozhranie JS3 • Rozhranie JS4 • Rozhranie JS6 • Ostatné rozhrania včítane nových rozhraní do DAUP, IS REF, SSE atd.
	Paušálne definované služby APV SYRIUS na vyžiadanie (Helpdesk)			<p>Vyžiadané servisné služby pre nasledovné oblasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funkcionality APV SYRIUS na úrovni referentov ONP a OLPC • Funkcionality APV SYRIUS na úrovni správcov pobočiek a generovanie výstupov aplikácie • Práca so štatistickými zosťavami • Praxou odskúšané optimalizované postupy a typy pre rýchlu a pohotovú prácu • Hlásenie neštandardných stavov APV SYRIUS • Konzultácie v súvislosti s APV SYRIUS vyžiadané objednávateľom

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekohodnoch v roku 2012	Špecifikácia
		Optimalizácia a rozvoj APV SYRIUS, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD	<p>1. servisná úroveň zhotoviteľa</p> <p>270 ČD /rok 2012</p>	<ul style="list-style-type: none"> Analyza požiadavky objednávateľa, návrh riešenia a jeho zapracovanie do APV SYRIUS (úprava DB, kustomizácia APV SYRIUS, vývoj a nasadenie), Ostatné podporné činnosti vyžiadané objednávateľom vyžadujúce účasť odborného pracovníka zhotoviteľa (napr. školenie). Nové a zmenové požiadavky vyplývajúce zo zmeny legislatívy alebo na základe vyžiadania objednávateľa. Optimalizácia databázových štruktúr: <ul style="list-style-type: none"> optimalizácia selektov a databázových procedúr úprava a optimalizácia parametrov databázy
		Optimalizácia a rozvoj APV SYRIUS, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	<p>2. servisná úroveň zhotoviteľa</p>	
1.2.2 b) Finančné riadenie – SAP R/3 - špecifické aplikačné moduly SAP BC, SAP PSM, SAP FI, SAP CO, SAP FI-AA, SAP HR, SAP MM/MME, integračné prostredie SAP NW XI a rozhranie pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS				
1.	SAP R/3 – prevádzková podpora správy systému SAP BC	Pausálny mesačný servis správy systému SAP BC	<p>1. servisná úroveň zhotoviteľa</p> <p>6 ČD / rok 2012</p>	<p>Údržba SAP Base prostredia</p> <p>Implementácia opravných balíčkov SAP (patch), ktoré sú distribuované s nasledujúcimi cieľmi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bezpečnostné opravy Update komponentov – raz za 6 mesiacov (minoritné zmeny, napríklad upgrade JAVA komponentu)

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2012	Špecifikácia
				Dodávka predstavuje vykonanie uvedených aktivít a záznam zistení, opatrení a návrhov
		Paušálne definované služby správy systému SAP BC na vyžiadanie (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> Riešenie chýb behu SAP BC
		Optimalizácia a rozvoj správy systému SAP BC, implementácia legislatívnych zmien		<ul style="list-style-type: none"> Optimalizácia behu systému Reorganizácia Reštrukturalizácia
		Optimalizácia a rozvoj správy systému SAP BC, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	<p>2. servisná úroveň zhotoviteľa</p>	
2.	SAP R/3 – podpora pre apikačné prostredie modulu PSM	Paušálny mesačný servis modulu PSM	<p>1. servisná úroveň zhotoviteľa</p> <p>31 ČD / rok 2012</p>	<p>Profylaxia modulu</p> <ul style="list-style-type: none"> Riešenie havarijných stavov a chýb spôsobených administrátorom modulu Vyhľadávanie chýb (analýza) Nastavenia modulu (mimo procesných zmien) Pregenerovanie dokladov v PSM okrem chýb používateľov
		Paušálne definované služby na vyžiadanie (Helpdesk) pre modul PSM		



14874-18/2011-BA

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v čílovekódňoch v roku 2012	Špecifikácia
		Optimalizácia a rozvoj modulu PSM, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> • Riešenie problémov používateľov • Pregenerovanie dokladov v PSM všetkých kategórií • Odstraňovanie chýb • Nastavenia modulu (vrátane procesných zmien) • Drobný rozvoj na základe používateľských požiadaviek
		Optimalizácia a rozvoj modulu PSM, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	2. servisná úroveň zhotoviteľa	
3.	SAP R/3 – podpora pre aplikačné prostredie modulu FI	Paušálny mesačný servis modulu FI	1. servisná úroveň zhotoviteľa 35 ČD / rok 2012	<p>Profylaxia modulu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riešenie havarijných stavov a chýb spôsobených administrátorom modulu • Vyhľadanie chýb (analýza) • Nastavenia modulu (mimo procesných zmien) • Riešenie problémov používateľov • Odstraňovanie chýb • Nastavenia modulu (vrátane procesných zmien) • Drobný rozvoj na základe používateľských požiadaviek
		Paušálne definované služby na vyžiadanie (Helpdesk) pre modul FI		
		Optimalizácia a rozvoj modulu FI, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		
		Optimalizácia a rozvoj modulu FI, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	2. servisná úroveň zhotoviteľa	

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodoňoch v roku 2012	Špecifikácia
4.	SAP R/3 – podpora pre aplikačné prostredie modulu CO	Paušálny mesačný servis modulu CO	1. servisná úroveň zhotoviteľa 22 ČD /rok 2012	Profylaxia modulu <ul style="list-style-type: none"> Riešenie havarijných stavov a chýb spôsobených administrátorom modulu Vyhľadávanie chýb (analýza) Nastavenia modulu (mimo procesných zmien) Riešenie problémov používateľov Odstraňovanie chýb Nastavenia modulu (vrátane procesných zmien) Drobný rozvoj na základe používateľských požiadaviek
		Paušálne definované služby na vyžiadanie (Helpdesk) pre modul CO		
		Optimalizácia a rozvoj modulu CO, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		
		Optimalizácia a rozvoj modulu CO, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD		
5.	SAP R/3 – podpora pre aplikačné prostredie modulu FI-AA	Paušálny mesačný servis modulu FI-AA	1. servisná úroveň zhotoviteľa 23 ČD / rok 2012	Profylaxia modulu 1. <ul style="list-style-type: none"> Riešenie havarijných stavov a chýb spôsobených administrátorom modulu Vyhľadávanie chýb (analýza) Nastavenia modulu (mimo procesných zmien)
		Paušálne definované služby na vyžiadanie (Helpdesk) pre modul FI-AA		

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2012	Špecifikácia
		Optimalizácia a rozvoj modulu FI-AA, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> • Riešenie problémov používateľov • Odstraňovanie chýb • Nastavenia modulu (vrátane procesných zmien) • Drobný rozvoj na základe používateľských požiadaviek
		Optimalizácia a rozvoj modulu FI-AA, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	2. servisná úroveň zhotoviteľa	
6.	SAP R/3 – podpora pre aplikačné prostredie modulu HR (oblasť miezd, personalistiky a organizačného manažmentu)	Paušálny mesačný servis modulu HR (oblasť miezd, personalistiky a organizačného manažmentu)	1. servisná úroveň zhotoviteľa 43 ČD / rok 2012	<ul style="list-style-type: none"> • Profytaxia modulu • Implementácia lokalizačných balíkov AOP
		Paušálne definované služby na vyžiadanie (Helpdesk) pre modul HR (oblasť miezd, personalistiky a organizačného manažmentu)		<ul style="list-style-type: none"> • Riešenie havarijných stavov a chýb spôsobených administrátorom modulu • Vyhľadanie chýb (analýza) • Nastavenia modulu (mimo procesných zmien)

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodoňoch v roku 2012	Špecifikácia
		Optimalizácia a rozvoj modulu HR (oblasť miezd, personalistiky a organizačného manažmentu), implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> • Riešenie problémov používateľov • Odstraňovanie chýb • Nastavenia modulu (vrátane procesných zmien) • Drobný rozvoj na základe používateľských požiadaviek
		Optimalizácia a rozvoj modulu HR (oblasť miezd, personalistiky a organizačného manažmentu), implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	2. servisná úroveň zhotoviteľa	
7.	SAP R/3 – podpora pre aplikačné prostredie modulu HR/CDS (časový manažment, spracovanie dochádzky)	Paušálny mesačný servis modulu HR/CDS (časový manažment, spracovanie dochádzky)	1. servisná úroveň zhotoviteľa 14 ČD / rok 2012	Údržbu prostredia <ul style="list-style-type: none"> • Podpora mesačných uzávierkových prác • Vyhodnotenie a analýza rozdielov po zrealizovaní odpočtov a neprítomnosti
		Paušálne definované služby na vyžiadanie (Helpdesk) pre modul HR/CDS (časový manažment, spracovanie dochádzky)		<ul style="list-style-type: none"> • Generovanie plánov pracovnej doby • Vyhodnotenia plánov pracovnej doby

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekohodínach v roku 2012	Špecifikácia
		Optimalizácia a rozvoj modulu HR/CDS (časový manažment, spracovanie dochádzky), implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> Návrh pravidiel plánu pracovnej doby, definovanie plánov pracovnej doby Návrh a optimalizácia pravidiel odpočtu kontingentov
		Optimalizácia a rozvoj modulu HR/CDS (časový manažment, spracovanie dochádzky), implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	2. servisná úroveň zhotoviteľa	
8.	SAP R/3 – podpora pre aplikačné prostredie modulu MM/MME	Paušálny mesačný servis modulu MM/MME	1. servisná úroveň zhotoviteľa 70 ČD / rok 2012	<p>Údržbu prostredia</p> <ul style="list-style-type: none"> Podpora užívateľov pri mesačnej závierke Podpora kľúčových užívateľov pri riešení prevádzkových problémov Analýza rozdielov v ocenení materiálu <ul style="list-style-type: none"> Podpora užívateľov pri inventarizácii skladov Rozšírenie nastavení a oprávnení užívateľov v zmysle organizačných zmien Nastavenie a úprava formulárov pre existujúce doklady
		Paušálne definované služby na vyžiadanie (Helpdesk) pre modul MM/MME		

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekohodínach v roku 2012	Špecifikácia
		Optimalizácia a rozvoj modulu MM/MME, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> • Definovanie nových procesov pre obstarávanie materiálu a služieb • Definovanie nových procesov pre spôsob prijatia a vydania tovaru zo skladu • Definovanie konsignačných skladov
		Optimalizácia a rozvoj modulu MM/MME, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	2. servisná úroveň zhotoviteľa	
9.	SAP NW XI – prevádzková podpora aplikačného prostredia	Paušálny mesačný servis SAP NW XI	1. servisná úroveň zhotoviteľa 24 ČD / rok 2012	Údržba integračnej platformy (SXC, SXP)
	Paušálne definované služby SAP NW XI na vyžiadanie (Helpdesk)			<ul style="list-style-type: none"> • Správa integračnej platformy SAP NW XI • Správa scenárov v dósiedku zmien nastavenia okolitého prostredia • Správa existujúcich aj budúcich rozhraní medzi integračnou platformou SAP NW XI a okolitými systémami ako SAP FI, SAP HR, APV SYRIUS, ECB, UPSVaR apod. • Správa predkontaktných číselníkov na SAP FI, ktoré sú používané v procese účtovania integračnou platformou SAP NW XI.

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2012	Špecifikácia
				<ul style="list-style-type: none"> • Správa reportu v SAP FI „Záznam o účtovnom doklade“. • Odborná podpora postupov (plánovanie, kontrola a monitorovanie) • Korekcie problémov komunikácie • Korekcie ostatných technických problémov
		Optimalizácia a rozvoj SAP NW XI, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		Služby zahŕňajú: Optimalizáciu a zmeny integračných scenárov na základe legislatívnych zmien a aktuálnych potrieb objednávateľa.
		Optimalizácia a rozvoj SAP NW XI, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	2. servisná úroveň zhotoviteľa	
10.	SAP R/3 – SAP NW XI podpora pre aplikačné prostredie rozhrania pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS	Pausálny mesačný servis rozhrania pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS (predkontácie FI)	1. servisná úroveň zhotoviteľa 12 ČD / rok 2012	Údržba predkontačných číselníkov a práce súvisiace s prenosom predkontácií cez integračnú platformu: <ul style="list-style-type: none"> • Dohládanie predbežných dokladov • Dohládanie sumarizačných rozdielov (neprenesené sumy, zaokrúhľovacie rozdiely, nesprávne dátumy účtovania ap.) • Zmeny v dátumoch účtovania a dokladu

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekohodnoch v roku 2012	Špecifikácia
		Paušálne definované služby rozhrania pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS (predkontácie FI) na vyžiadanie (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> • Údržba predkontačných číselníkov a práce súvisiace s prenosom predkontácií cez integračnú platformu: • Údržba a zmeny v predkontačných číselníkoch podľa požiadaviek zákazníka
		Optimalizácia a rozvoj rozhrania pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS (predkontácie FI), implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> • Údržba predkontačných číselníkov a práce súvisiace s prenosom predkontácií cez integračnú platformu: • Celková systémová podpora prenosu predkontácií do HUK, ktorá sa týka prác na strane SAP FI aj SAP XI
		Optimalizácia a rozvoj rozhrania pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS (predkontácie FI), implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	2. servisná úroveň zhotoviteľa	

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2012	Špecifikácia
1.2.2 c) Monitoring prevádzky IKT – systémová podpora				
1.	Monitoring prevádzky IKT	Paušálna systémová a technická podpora	1. servisná úroveň zhotoviteľa 60 ČD/ rok 2012	<p>Údržba transakčného monitoringu (ClientVantage)</p> <ul style="list-style-type: none"> • údržba a úprava aktívneho monitoringu pre jednotlivé monitorované systémy (ePortal, JVP, Syrius, PvNaGP, SAP) • údržba a úprava pasívneho monitoringu pre jednotlivé monitorované systémy (ePortal, JVP, Syrius, PvNaGP, SAP) • rozširovanie transakčného monitoringu (nové transakcie, nové skripty, noví agenti) <p>Údržba serverového monitoringu (ServerVantage)</p> <ul style="list-style-type: none"> • údržba databázy (kontrola odmazávania starých údajov, zálohovanie) • údržba taskov monitorovaných metrik jednotlivých serverov • údržba a úprava custom counters (metriky na mieru) • rozširovanie serverového monitoringu (nové custom metriky, nové servery, inštalácie agentov, konfigurovanie taskov) <p>Údržba sieťového monitoringu (NetworkVantage)</p> <ul style="list-style-type: none"> • údržba databáz pre jednotlivé próby (kontrola odmazávania starých údajov, zálohovanie) • kontrola stavu monitorovania sieťovej infraštruktúry <p>Údržba biznis manažérskeho monitoringu (VSM)</p> <ul style="list-style-type: none"> • údržba dashboardov, notifikácií <p>Údržba IT manažérskeho monitoringu (VSM)</p>



14874-18/2011-BA

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2012	Špecifikácia
				<ul style="list-style-type: none">• údržba servisného modelu• údržba a úprava IT dashboardov• údržba a úprava skriptov pre zber údajov (snmp metricky serverov, z wan routrov, aktívne a pasívne transakcie)• údržba VSM databázy <p>Údržba IT prevádzkového monitoringu (VantageView)</p> <ul style="list-style-type: none">• údržba a úprava grafických a tabuľkových pohľadov <p>Telefonická podpora</p>
	Monitoring prevádzky IKT	Optimalizácia a rozvoj systémovej a technickej podpory nad rámec dodávok definovaných v 1. Servisnej úrovni zhotoviteľa	2. servisná úroveň zhotoviteľa	

2 ROZSAH SERVISNÝCH SLUŽIEB

2.1 APV SYRIUS

2.1.1 Spôsob výkonu servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa

Nasledujúce pravidlá sa vzťahujú na službu servisnej podpory iba v prípade, ak sa APV SYRIUS prevádzkuje na hardvérovej platforme vrátane operačného systému a príslušného základného softvéru, definovanom v licenčných podmienkach.

- Servisný zásah je akýkoľvek výkon služby pri riešení nahlásenej udalosti.
- Prijem hlásení požiadaviek vyžadujúcich servisný zásah sa riadi interným dokumentom objednávateľa „Postup hlásenia problémov v aplikácii SYRIUS“.
- Telefonické informácie v súvislosti s používaním APV SYRIUS budú poskytnuté na telefónnom čísle **02 / 592 16 159**. Telefonická podpora bude realizovaná prostredníctvom určeného zamestnanca za stranu objednávateľa.
- Klasifikácia priorít hlásení bude prebiehať prostredníctvom zodpovedného vedúceho pracovnej skupiny, prípadne ním určenej osoby (kľúčový používateľ).
- Za priebežné sledovanie a mesačné vyhodnocovanie stavu riešenia servisných hlásení a servisných zásahov zodpovedá projektový manažér zhotoviteľa.
- **Reakčná doba** je časový úsek od okamihu, kedy objednávateľ zašle (zhotoviteľ zaznamená) hlásenie využitím príslušného informačného riadiaceho nástroja (a postúpi ho odbornému zamestnancovi) zhotoviteľovi do okamihu, kedy (tento) zamestnanec zhotoviteľa osloví zamestnanca na strane objednávateľa, ktorý udalosť nahlásil. Dĺžka trvania reakčnej doby je maximálne 24 hodín od doby doručenia mailového nahlásenia udalosti zhotoviteľovi.
- Reakčná doba v prípade kritického stavu systému v období priprav výplát nemocenských dávok do 10. kalendárneho dňa bežného mesiaca v pracovných dňoch, je 12 hodín.
- Zhotoviteľ v rámci reakčnej doby vykoná analýzu udalosti, pripraví výkon servisného zásahu, oznámi odhad potrebnej servisnej doby objednávateľovi.
- Reakčná doba sa vzťahuje na všetky typy hlásení (priorita A aj B).
- **Servisná doba** je časový úsek potrebný pre odstránenie zistenej udalosti, t. j. dĺžka servisného zásahu. Po ukončení servisného zásahu zhotoviteľ obratom nahlási na CD SP výsledok, ako aj presný čas odstránenia servisnej udalosti.
- V prípade výskytu udalosti rozsiahlejšieho charakteru je zhotoviteľ oprávnený požiadať objednávateľa o vzájomnú dohodu na predĺžení pôvodne stanovenej doby trvania servisného zásahu.

Klasifikácia hlásení a príslušných servisných dôb:

Priorita hlásení je stanovená Helpdeskom zhotoviteľa na základe závažnosti možných dôsledkov tejto vady na prevádzku daného IS objednávateľa.

- **Priorita A – Vady kategórie 3**
 - Je definovaná ako „kritické zlyhanie systému“, ktoré znemožňuje prácu so systémom.
 - V prípade výpadku aplikačného prostredia alebo dávkových spracovaní je zhotoviteľ povinný odstrániť vzniknutú chybu do 12 hodín od uplynutia reakčnej doby.
 - V prípade výpadku databázového prostredia alebo rozhraní je zhotoviteľ povinný odstrániť vzniknutú chybu do 24 hodín od uplynutia reakčnej doby.
- **Priorita B – Vady kategórie 2 a 1**
 - Je definovaná ako „čiasťkové zlyhanie podpornej funkcie systému“, ktorá neohrozuje celkový chod aplikácie.
 - Zhotoviteľ je povinný odstrániť vzniknutú chybu do 3 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby.

Servisná pohotovosť:

- Servisná pohotovosť pri servisnej činnosti prvej úrovne bude zhotoviteľom poskytovaná v prvej dekáde (1. až 10. deň) mesiaca v pracovných dňoch v čase **od 8⁰⁰ do 18⁰⁰ hod.**
- Servisná pohotovosť pri servisnej činnosti prvej úrovne bude zhotoviteľom poskytovaná v ostatných dňoch (od 11. dňa) mesiaca v pracovných dňoch v čase **od 8⁰⁰ do 17⁰⁰ hod.**
- Povinnosťou objednávateľa je zabezpečenie prístupu servisných zamestnancov zhotoviteľa do prevádzkových priestorov objednávateľa aj mimo bežných pracovných hodín a dní.

Paušálny rozvoj aplikácie:

Zhotoviteľ bude realizovať ďalší vývoj, prípadne potrebnú parametrizáciu a kustomizáciu existujúceho riešenia APV SYRIUS nasledovne:

- Zhotoviteľ zanalyzuje uskutočniteľnosť požiadaviek, pripraví rozsah prác, navrhne termíny uskutočnenia a oznámi ich objednávateľovi formou ponuky.
- Po predložení ponuky zhotoviteľom a jej akceptácii objednávateľom, objednávateľ zváži ponuku a následne vystaví objednávku, príp. potvrdenie, na základe ktorej bude požiadavka realizovaná.
- Realizácia objednávky bude riešená a objednávateľovi predstavená na testovacom systéme objednávateľa:
 - vo forme buildu spolu s popisom riešenia (Release Notes)
 - vo forme školenia
 - vo forme aktualizácie príručky k informačnému systému

Objednávateľ je povinný:

- Otestovať funkcionality objednaného diela v skúšobnom prostredí objednávateľa.
- Po odsúhlasení funkcionality uskutočniť prebratie diela.
- Pre dodávky dodávané v rámci 1. servisnej úrovne zhotoviteľa objednané na základe hlásení Centrálného dispečingu objednávateľa (helpdesk), po úspešnom nasadení dodávky do produkčného prostredia, schváliť dodávku v príslušnom mesačnom výkaze.
- Pre dodávky 2. servisnej úrovne zhotoviteľa, prípadne dodávané pevnou cenou na základe dohody zmluvných strán, podpísať po úspešnom prebratí diela akceptačný protokol.

2.2 SAP Application**2.2.1 Spôsob výkonu servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa**

Nasledujúce pravidlá sa vzťahujú na službu servisnej podpory iba v prípade, ak sa SAP ERP prevádzkuje na hardvérovej platforme vrátane operačného systému a príslušného základného softvéru definovaného v licenčných podmienkach.

- Servisný zásah je akýkoľvek výkon služby pri riešení nahlásenej udalosti.
- Prijem hlásení požiadaviek vyžadujúcich servisný zásah sa riadi interným dokumentom objednávateľa „Postup hlásenia problémov v aplikácii SAP“.
- Klasifikácia váhy hlásení bude prebiehať prostredníctvom zodpovedného vedúceho pracovnej skupiny, prípadne ním určenej osoby (kľúčový používateľ).
- Za priebežné sledovanie a mesačné vyhodnocovanie stavu riešenia servisných hlásení a servisných zásahov zodpovedá projektový manažér zhotoviteľa.
- **Reakčná doba** je časový úsek od okamihu, kedy objednávateľ zašle (zhotoviteľ zaznamená) hlásenie využitím príslušného informačného riadiaceho nástroja (a postúpi ho odbornému zamestnancovi) zhotoviteľovi do okamihu, kedy (tento) zamestnanec zhotoviteľa osloví zamestnanca na strane objednávateľa, ktorý udalosť nahlásil. Dĺžka trvania reakčnej doby je maximálne 24 hodín od doby doručenia mailového nahlásenia udalosti zhotoviteľovi.
- Reakčná doba v prípade kritického stavu systému v období do 10. kalendárneho dňa bežného mesiaca v pracovných dňoch, je 12 hodín.
- Reakčná doba sa vzťahuje na všetky typy hlásení (priorita A aj B).
- Zhotoviteľ v rámci reakčnej doby vykoná analýzu udalosti, pripraví výkon servisného zásahu, oznámi odhad potrebnej servisnej doby objednávateľovi.
- Servisná doba je časový úsek potrebný pre odstránenie zistenej udalosti, t. j. dĺžka servisného zásahu.

- V prípade výskytu udalosti rozsiahlejšieho charakteru je zhotoviteľ oprávnený požiadať objednávateľa o vzájomnú dohodu na predĺžení pôvodne stanovenej doby trvania servisného zásahu.

Klasifikácia hlásení a príslušných servisných dôb:

Priorita hlásení je stanovená Helpdeskom zhotoviteľa na základe závažnosti možných dôsledkov tejto vady na prevádzku daného IS objednávateľa.

- **Priorita A – Vady kategórie 3**
 - Je definovaná ako „kritické zlyhanie systému“, ktoré znemožňuje prácu so systémom.
 - V prípade výpadku aplikačného prostredia alebo dávkových spracovaní je zhotoviteľ povinný odstrániť vzniknutú chybu do 12 hodín od uplynutia reakčnej doby.
 - V prípade výpadku databázového prostredia alebo rozhraní je zhotoviteľ povinný odstrániť vzniknutú chybu do 24 hodín od uplynutia reakčnej doby.
- **Priorita B – Vady kategórie 2 a 1**
 - Je definovaná ako „čiastkové zlyhanie podpornej funkcie systému“, ktorá neohrozuje celkový chod aplikácie.
 - Zhotoviteľ je povinný odstrániť vzniknutú chybu do 3 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby.

Servisná pohotovosť:

- Servisná pohotovosť pri servisnej činnosti prvej úrovne bude zhotoviteľom poskytovaná v pracovných dňoch, v čase **od 8⁰⁰ do 17⁰⁰ hod.**
- Povinnosťou objednávateľa je zabezpečenie prístupu servisných zamestnancov zhotoviteľa do prevádzkových priestorov objednávateľa aj mimo bežných pracovných hodín a dní.

Paušálny rozvoj aplikácie:

Zhotoviteľ bude realizovať ďalší vývoj, prípadne potrebnú parametrizáciu a kustomizáciu existujúceho riešenia podľa čl. 9 Verejnej realizačnej zmluvy č. 8 ako zmeny „menšieho rozsahu“.

2.3 Technológie

2.3.1 Rozsah servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa

Servisná činnosť pre technológie zahŕňa činnosti uvedené v bode 1.2.1, písm. a) a 1.2.1, písm. b) prílohy č. 1b a 1c, na všetkých serveroch, na ktorých sú prevádzkované APV SYRIUS a jednotlivé moduly SAP (2 x produktívny aplikačný server SAP, 2 x produktívny SAP databázový server, 1 testovací a vývojový server SAP, 1 x produkčný server SAP XI, 1 x testovací server SAP XI, produktívny a testovací operačný, databázový a aplikačný software pre APV SYRIUS). Servisná činnosť pre technológie pokrýva monitorovanie výkonu vyššie uvedených serverov na úrovni operačného systému serverov.

2.4 MONITORING

2.4.1 Spôsob výkonu servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa

Nasledujúce pravidlá sa vzťahujú na službu servisnej podpory iba v prípade, ak sa MONITORING prevádzkuje na hardvérovej platforme vrátane operačného systému a príslušného základného softvéru, definovanom v licenčných podmienkach.

- Servisný zásah je akýkoľvek výkon služby pri riešení nahlásenej udalosti.
- Klasifikácia váhy hlásení bude prebiehať prostredníctvom zodpovedného vedúceho pracovnej skupiny prípadne ním určenej osoby (produktový špecialista používateľa).
- Za priebežné sledovanie a mesačné vyhodnocovanie stavu riešenia servisných hlásení a servisných zásahov zodpovedá projektový manažér zhotoviteľa.
- **Reakčná doba** je časový úsek od okamihu, kedy objednávateľ zašle (zhotoviteľ zaznamená) hlásenie využitím príslušného informačného riadiaceho nástroja (a postúpi ho odbornému zamestnancovi) zhotoviteľovi do okamihu, kedy (tento) zamestnanec zhotoviteľa osloví zamestnanca na strane objednávateľa, ktorý udalosť nahlásil. Dĺžka trvania reakčnej doby je maximálne 24 hodín od doby doručenia mailového nahlásenia udalosti zhotoviteľovi.
- Reakčná doba v prípade kritického stavu IKT systému je 12 hodín.
- Zhotoviteľ v rámci reakčnej doby vykoná analýzu udalosti, pripraví výkon servisného zásahu, oznámi odhad potrebnej servisnej doby objednávateľovi/používateľovi.
- Reakčná doba sa vzťahuje na všetky typy hlásení (priorita A aj B).
- **Servisná doba** je časový úsek potrebný pre odstránenie zistenej udalosti, t. j. dĺžka servisného zásahu. Po ukončení servisného zásahu zhotoviteľ obratom nahlási na CD SP výsledok, ako aj presný čas odstránenia servisnej udalosti.
- V prípade výskytu udalostí rozsiahlejšieho charakteru je zhotoviteľ oprávnený požiadať objednávateľa/používateľa o vzájomnú dohodu na predĺžení pôvodne stanovenej doby trvania servisného zásahu.

Klasifikácia hlásení a príslušných servisných dôb:

Priorita hlásení je stanovená Helpdeskom zhotoviteľa na základe závažnosti možných dôsledkov tejto vady na prevádzku daného IS používateľa.

- **Priorita A – Vady kategórie 3**
 - Je definovaná ako „kritické zlyhanie systému“, ktoré znemožňuje prácu so systémom.
 - V prípade výpadku prostredia pre monitoring je zhotoviteľ povinný odstrániť vzniknutú chybu do 24 hodín od uplynutia reakčnej doby.
- **Priorita B – Vady kategórie 2 a 1**
 - Zhotoviteľ je povinný odstrániť vzniknutú chybu do 3 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby.

Servisná pohotovosť:

- Servisná pohotovosť pre monitoring pri servisnej činnosti prvej úrovne bude zhotoviteľom poskytovaná v pracovných dňoch v čase **od 8⁰⁰ do 16⁰⁰ hod.**
- Povinnosťou objednávateľa je zabezpečenie prístupu servisných zamestnancov zhotoviteľa do prevádzkových priestorov objednávateľa/používateľa aj mimo bežných pracovných hodín a dní.

2.4.2 Rozsah servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa

Servisná činnosť pre technológie zahŕňa činnosti uvedené v bode 1.2.2, písm. c), na všetkých serveroch, na ktorých je prevádzkovaný MONITORING. Servisná činnosť pre technológie pokrýva monitorovanie výkonu serverov používateľa na úrovni operačného systému serverov.

2.4.3 Súčinnosť objednávateľa/používateľa

- Požadovaná je súčinnosť s dohľadovým centrom používateľa (SP), ktoré interne zabezpečí ďalšiu potrebnú súčinnosť.
- Jedenkrát mesačne stretnutie s dohľadovým centrom používateľa za účelom riešenia otvorených problémov monitorovania.

2.5 Špecifikácia služieb 2. servisnej úrovne zhotoviteľa

Táto servisná úroveň zhotoviteľa podporuje optimalizáciu a rozvoj prevádzkovaných aplikačných programových vybavení a technologickej infraštruktúry, implementáciu legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD, ktoré sú nad rámec aktivít definovaných v prvej servisnej úrovni zhotoviteľa.

Po vzájomnej dohode zmluvných strán je možné čerpanie potrebného počtu človekohodní na realizáciu dodávok 2. servisnej úrovne zhotoviteľa aj zo zostatku počtu človekohodní 1. servisnej úrovne zhotoviteľa.

Pre stanovenie rozsahu služieb 2. servisnej úrovne zhotoviteľa sa bude postupovať podľa vývojovej metodológie Catalyst™ pre aplikáciu SYRIUS v plnom rozsahu a podľa metodológie ASAP pre aplikáciu SAP.

Pre stanovenie rozsahu služieb 2. servisnej úrovne pre rozvoj služieb v rámci monitoringu IKT, zhotoviteľ bude postupovať podľa vývojovej metodológie RUP, ale v obmedzenom rozsahu týkajúcom sa len potrieb monitoringu.

Špecifikácia postupu:

▪ **Analýza**

Zhotoviteľ bude v rámci analytickej fázy analyzovať postup spracovania údajov v súlade s procesnými, organizačnými a metodologickými postupmi.

Návrh oproti štandardu analytického dokumentu nebude obsahovať podrobné informácie mimo rozsah zmeny.

Zhotoviteľ komunikuje s odbornými zamestnancami objednávateľa rôzne aspekty s cieľom vykonať skrátenú analýzu stavu a postupu spracovania údajov.

- Očakávaný stav
- Návrh riešenia

Táto analýza poskytne kvalifikované parametre, prostredníctvom ktorých bude možné zaistiť udržateľnosť postupu spracovania údajov a navrhnúť vybrané opatrenia, opätovného vyprojektovania, podpory produkcie a prevzatia do produkcie.

▪ **Prispôbený návrh činností**

S cieľom zaistenia zmeny dodávateľ a objednávateľ pripraví organizačné a technické podmienky a naplánujú:

- Zdroje (napríklad hardvér, softvér, personál, programy)
- Organizačnú štruktúru (napríklad kontaktné osoby, kompetencie, úlohy)

- Prevádzkovú štruktúru (napríklad postupy zmeny, riadenie konfigurácie, postupy akceptácie)
- Opatrenia vyplývajúce z analytickej fázy (napríklad údržba, ďalší rozvoj, opätovné vyprojektovanie softvéru, podpora produkcie/prevzatie na účely produkcie).

Vyššie uvedené charakteristiky a činnosti sa vymedzia v prispôsobených akčných plánoch.

- **Testovacia prevádzka**

Zhotoviteľ zabezpečí implementáciu zmien do vývojového a testovacieho prostredia a následne po overení a akceptovaní vo vývojovom prostredí prenesie zmeny do produkčného prostredia.

- **Produkčná prevádzka**

Zhotoviteľ implementuje v priebehu produkčnej prevádzky opatrenia (údržba, ďalší rozvoj, opätovné vyprojektovanie softvéru, podpora produkcie a prevzatie s cieľom produkcie), ktoré sa určili v prispôsobenom akčnom pláne.

2.6 Miesto výkonu servisných činností

2.6.1 Sociálna poisťovňa

Miestom poskytovania servisných činností (aplikačných zmien nevyžadujúcich priamy zásah) je sídlo zhotoviteľa (CSC Computer Sciences spol. s r. o.), Mostová 2, 811 02 Bratislava.

Miestom výkonu servisných činností (aplikačných zmien a činností vyžadujúcich priamy zásah na testovacom a produkčnom prostredí) sú priestory definované objednávateľom v Sociálnej poisťovni, ústredie, Bratislava.

Miesto výkonu servisnej činnosti sa nevzťahuje na jednotlivé pobočky objednávateľa. V prípade potreby servisného zásahu na pobočke, bude tento vykonaný pomocou vzdialeného prístupu z ústredia objednávateľa.

2.6.2 Helpdesk zhotoviteľa

Užívateľská podpora - helpdesk – priama podpora užívateľov:

- Podpora užívateľov bude zhotoviteľom poskytovaná v pracovných dňoch, v čase od 8⁰⁰ do 16⁰⁰ hod., okrem dní pracovného voľna, pracovného pokoja a sviatkov.

2.7 Organizácia projektu

- **Komunikačný plán organizácie projektu** je záväzným dokumentom riadenia vzájomnej komunikácie zmluvných strán a definuje ich práva, povinnosti a zodpovednosti vo vzťahu k jednotlivým konkrétnym projektovým roliam.

Prevádzkovanie servisnej podpory

Postup:

- Požiadavka od užívateľa príde vo formulári „Prevádzkové problémy IS“ prostredníctvom e-mailu na Centrálny dispečing SP.
- Dispečing pošle túto požiadavku e-mailom vecne príslušnému kľúčovému používateľovi SP, ak sa nahlásený problém týka funkcionality APV SYRIUS alebo SAP; alebo vecne príslušnému útvaru v odbore riadenia prevádzky a služieb IS, ak sa nahlásený problém týka infraštruktúry IS alebo správy používateľov.
- Vecne príslušný kľúčový používateľ SP pošle riešenie požiadavky v tom istom formulári na Helpdesk zhotoviteľa a v kópii na informáciu naspäť na Centrálny dispečing.
- Zhotoviteľ problém vyrieši a doplní výsledok do formulára Prevádzkové problémy IS a zašle ho zadávateľovi (kľúčovému používateľovi) a Centrálnemu dispečingu.
- **MONITORING:**
 - Požiadavka na helpdesk zhotoviteľa príde vo formulári „Prevádzkové problémy IS“ prostredníctvom e-mailu z dohľadového centra.
 - Kľúčoví a zároveň koncoví používatelia monitoringu sú zamestnanci Centrálného dispečingu/dohľadové centrum
 - Koncoví používatelia monitoringu sú aj zamestnanci oddelení v Odbore riadenia prevádzky a služieb IS, ktorí budú hlásiť problémy monitoringu na dohľadové centrum.
- **Vykazovanie servisnej činnosti zhotoviteľom:**
 - Zhotoviteľ na konci bežného mesiaca vyhotoví mesačný výkaz o vykonaných servisných úkonoch. Vo výkaze uvedie iba ukončené servisné úkony. Pokiaľ riešenie servisného problému presahuje do ďalšieho mesiaca, vykáže sa v tomto mesiaci. Ku každému vykázanému servisnému úkonu vykáže spotrebovaný čas v človekohodinách.

- Projektový manažér objednávateľa zabezpečí do 15. dňa aktuálneho mesiaca schválenie mesačných výkazov za predchádzajúci mesiac, alebo vznesie pripomienky k jednotlivým aktivitám.
- Pri vznesení pripomienok je povinný uviesť z akého dôvodu rozporuje danú aktivitu (nestačí uviesť len „Požiadavku neschvaľujem“ a pod.) a predloží podklady, ktoré pripomienku podporujú – napr. neúspešný testovací protokol, predloženú estimáciu hodín od zhotoviteľa v inej sume ako vykázal bez zdôvodnenia potreby navýšenia hodín, zápis zo stretnutia, emailovú komunikáciu a pod.
- V prípade, že rozsah servisných požiadaviek prekročí kumulovaný mesačný paušál, je možné čerpať človekohodiny z nasledujúceho mesiaca alebo v prípade, že rozsah servisných požiadaviek nebude v danom mesiaci vyčerpaný, prenáša sa do ďalšieho mesiaca v rámci jedného kalendárneho roka.
- V prípade, že projektový manažér objednávateľa do termínu stanoveného v predchádzajúcom bode, nezabezpečí schválenie mesačných výkazov a ani nevznesie k nim pripomienky, považuje zhotoviteľ tieto za definitívne schválené.
- Objednávateľom podpísaný mesačný výkaz / preberací protokol je podkladom k úhrade faktúry za vykonané služby za dané fakturačné obdobie. Zhotoviteľ je oprávnený doručiť faktúry za vykonané služby ihneď po podpísaní mesačného výkazu / preberacieho protokolu.



1 SOCIÁLNA POISŤOVŇA

Kalkulácia ceny predmetu a harmonogram predmetu plnenia

g) Harmonogram a fakturačné objemy plnenia predmetu zmluvy v roku 2012

Číslo dodávky	Platby za údržbu a podporu prevádzkovaného licenčného SW	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
1.2.1	Služby technickej podpory pre prevádzkové licenčné SW vybavenie			
a)	SW SYRIUS – údržba v roku 2012 <i>vystavenie faktúry štvrťročne vopred, na prvý štvrťrok 2012 do 5. januára 2012 a na obdobie ďalšieho štvrťroka do 5. dňa prvého kalendárneho mesiaca príslušného štvrťroka</i>	štvrťročne	41 666,60	49 999,92
b)	SW SAP/R3 – údržba v roku 2012 <i>vystavenie faktúry štvrťročne vopred, na prvý štvrťrok 2012 do 5. januára 2012 a na obdobie ďalšieho štvrťroka do 5. dňa prvého kalendárneho mesiaca príslušného štvrťroka</i>	štvrťročne	65 318,25	78 381,90
	SW SAP Netweaver XI – údržba v roku 2012 <i>vystavenie faktúry štvrťročne vopred, na prvý štvrťrok 2012 do 5. januára 2012 a na obdobie ďalšieho štvrťroka do 5. dňa prvého kalendárneho mesiaca príslušného štvrťroka</i>			
c)	SW COMPUWARE Vantage – údržba v roku 2012 <i>vystavenie faktúry vopred do 5. dňa mesiaca január 2012 na obdobie roka 2012</i>	ročne	139 849,40	167 819,28
d)	SW Oracle – špecializované služby technickej podpory pre produkty a technológie v roku 2012 <i>vystavenie faktúry na prvý polrok roku 2012 vopred do 5. dňa mesiaca január 2012 na obdobie január - jún 2012</i> <i>vystavenie faktúry na druhý polrok 2012 - do 5. júla 2012</i>	polročne	205 555,50	246 666,60

Číslo dodávky	Platby za údržbu a podporu prevádzkovaného licenčného SW	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
e)	Systémová podpora OS RedHat Advanced Platform, Standard Linux na obdobie do 31.12.2013	trojročne	3 441,00	4 129,20
	Spolu SW služby za celý rok 2012		978 899,80	1 174 679,76

g.2) Služby technickej podpory pre prevádzkované aplikačné programové vybavenie a technickú infraštruktúru

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
1.2.2	Služby technickej podpory pre prevádzkové aplikačné programové vybavenie a technickú infraštruktúru			
a)	<p>Nemocenské poistenie a lekárska posudková činnosť (NP/LPČ)</p> <p>1. servisná úroveň – časť a) 1 až a) 3</p> <p>Systémová podpora a rozvoj prevádzkovaného APV a DB ORACLE (odstraňovanie väd, racionalizácia prevádzky, optimalizácia, ...) podľa prílohy č. 1ae</p> <p>- vystavenie faktúry - mesačne k 15. dňu nasledujúceho mesiaca za predchádzajúci mesiac</p>	mesačne	22 790,83 za mesiac	27 349,00 za mesiac

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
a)	<p>Nemocenské poistenie a lekárska posudková činnosť</p> <p><u>2. servisná úroveň</u></p> <p>Zabezpečenie príslušného rozvoja prevádzkovaného APV SYRIUS v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe vzájomnej dohody, objednávky alebo dodatku k tejto realizačnej zmluve podľa prílohy č. 1ae</p>	<p>podľa dohody</p>	<p>74,50/hod</p> <p>alebo pevná cena dohodou</p>	<p>89,40/hod</p> <p>alebo pevná cena dohodou</p>
b)	<p>Finančné riadenie – SAP R/3 - špecifické aplikačné moduly SAP BC, SAP PSM, SAP FI, SAP CO, SAP FI-AA, SAP HR, SAP MM/MME, integračné prostredie SAP NW XI a rozhranie pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS</p> <p><u>1. servisná úroveň – časť b) 1 až b) 10</u></p> <p>Systémová podpora a rozvoj prevádzky špecifických aplikačných modulov SAP R/3 a rozhraní pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS podľa prílohy č. 1ae</p> <p>- vystavenie faktúry - mesačne k 15. dňu nasledujúceho mesiaca za predchádzajúci mesiac</p>	<p>mesačne</p>	<p>15 901,67 za mesiac</p>	<p>19 082,00 za mesiac</p>

SOCIÁLNA POISŤOVŇA

14874-18/2011-BA

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
b)	<p>Finančné riadenie – SAP R/3 - špecifické aplikačné moduly SAP BC, SAP PSM, SAP FI, SAP CO, SAP FI-AA, SAP HR, SAP MM/MME, integračné prostredie SAP NW XI a rozhranie pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS</p> <p>2. servisná úroveň</p> <p>Zabezpečenie príslušného rozvoja špecifických aplikačných modulov SAP a ich rozhraní v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe vzájomnej dohody, objednávky alebo dodatku k tejto realizačnej zmluve podľa prílohy č. 1ae</p>	podľa dohody	85,19/hod alebo pevná cena dohodou	102,23/hod alebo pevná cena dohodou
c)	<p>Monitoring IKT systémov objednávateľa</p> <p>1. servisná úroveň – časť c)</p> <p>Systémová podpora monitoringu prevádzky IT systémov podľa prílohy č. 1ae</p> <p>- vystavenie faktúry - mesačne k 15. dňu nasledujúceho mesiaca za predchádzajúci mesiac</p>	mesačne	3 407,50 za mesiac	4 089,00 za mesiac
c)	<p>2. servisná úroveň</p> <p>Zabezpečenie príslušného rozvoja špecifických monitorovacích činností prevádzky IKT systémov v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe vzájomnej dohody, objednávky alebo dodatku k tejto realizačnej zmluve podľa prílohy č. 1ae</p>	podľa dohody	85,19/hod alebo pevná cena dohodou	102,23/hod alebo pevná cena dohodou

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termin dodania	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
d)	DB administrácia spoločnosti ORACLE 2. servisná úroveň Zabezpečenie príslušného rozvoja prevádzkovaného technologického prostredia ORACLE v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe dohody, objednávky alebo dodatku k tejto realizačnej zmluve podľa prílohy č. 1ae	podľa dohody v pracovné dni a pracovné hodiny	159,00/hod	190,80/hod
		podľa dohody v pracovné dni a nepracovné hodiny	198,00/hod	237,60/hod
		podľa dohody v nepracovné dni	238,00/hod	285,60/hod
	Spolu služby technickej podpory za celý rok 2012 - 1. servisná úroveň		505 200,00	606 240,00

Zmluvná cena fakturovaná v roku 2012			
Popis služby	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20% DPH	Spôsob úhrady
Spolu SW služby a služby ORACLE podľa bodu g.1)	978 899,80	1 174 679,76	podľa bodu g1)
Spolu služby technickej podpory podľa bodu g.2) 1. servisná úroveň	505 200,00	606 240,00	v pravidelných mesačných platbách
Zmluvná cena fakturovaná v roku 2012	1 484 099,80	1 780 919,76	