

PRÍLOHA Č. 3

k Zmluve o poskytovaní služieb prevádzky, údržby a rozvoja systému INTEGRIS

SLUŽBY NADŠTANDARDNEJ ÚDRŽBY

Táto Príloha č. 3 Zmluvy ustanovuje režim poskytovania Služieb nadštandardnej údržby ohľadne jednotlivých funkčných celkov Systému a postupy zmenového konania.

1.1 Rozvoj/Degradácia Systému

1.1.1 Vývoj akéhokoľvek software, ktorý zahŕňa aj akúkoľvek úpravu, zmenu, aktualizáciu, modifikáciu alebo rozvoj funkcionality Systému, obsahuje prípravu funkčnej špecifikácie a na nej založený rozvoj Systému, interface alebo iného dopĺňajúceho software. Tieto služby sú poskytované na základe samostatnej písomnej objednávky (zmenovej požiadavky) Objednávateľa, podpísanej jeho vedúcim servisu a doručenej vedúcemu servisu Poskytovateľa.

1.1.2 Vo vyššie uvedených prípadoch po spoločnom rokovaní alebo workshopoch Objednávateľ vypracuje a predloží Poskytovateľovi základnú špecifikáciu požiadaviek na vývoj nových funkcií alebo úpravu existujúcich funkcií software.

1.1.3 Po prijatí Objednávateľom predloženej špecifikácie požiadavky na vývoj software Poskytovateľ vypracuje návrh riešenia vývoja software obsahujúci cenovú ponuku, harmonogram vývoja software vrátane vymedzenia lehôt za účelom akceptácie vývoja software a ostatné potrebné podrobnosti týkajúce sa požadovaných nových alebo úprav existujúcich funkcií software.

1.1.4 Po prípadných ďalších konzultáciách medzi zmluvnými stranami Objednávateľ môže návrh riešenia vývoja software prijať alebo odmietnuť. Ak tento návrh Objednávateľ prijme, doručí Poskytovateľovi písomnú objednávku na vývoj software v zmysle prijatého návrhu na riešenie vývoja software; Objednávateľom prijatý návrh na riešenie vývoja software bude tvoriť prílohu príslušnej objednávky.

1.1.5 Po doručení objednávky na vývoj software od Objednávateľa Poskytovateľ vypracuje príslušné funkčné špecifikácie software, ktoré sa jeho vývojom majú dosiahnuť, a predloží ich Objednávateľovi k akceptácii, v prípade, ak tieto neboli súčasťou návrhu riešenia na vývoj software. Po vyladení Objednávateľ prijme písomne funkčné špecifikácie a tieto doručí Poskytovateľovi.

1.1.6 Na základe príslušných požiadaviek a funkčných špecifikácií Poskytovateľ vyvinie nové alebo upraví existujúce funkcie software formou Zmenového Patch, súčasne Poskytovateľ dodá Objednávateľovi potrebnú dokumentáciu; v prípade objednávky Objednávateľa vykoná Poskytovateľ aj inštaláciu/nasadenie Zmenového Patch do Testovacieho prostredia.

1.1.7 Poskytovateľ poskytne informáciu, ktorých komponentov software sa Zmenový Patch dotýka a ktoré má Objednávateľ odskúšať, testovať. Zároveň poskytne testovacie scenáre pre otestovanie zmien. Testovacie scenáre môžu byť so súhlasom Poskytovateľa doplnené Objednávateľom.

1.1.8 Po úspešnom vykonaní testov na základe akceptácie ich výsledkov Objednávateľom Poskytovateľ nainštaluje/nasadí objednané akceptované riešenie vývoja software do produkčného prostredia; ustanovenia bodu 1.2 tejto Prílohy č. 3 Zmluvy sa použijú obdobne.

1.1.9 Po úspešnej inštalácii/nasadení softwarových modulov, ktoré boli výsledkom vykonaného vývoja software, do produkčného prostredia a ich akceptácii zo strany Objednávateľa zmluvné strany prostredníctvom svojich vedúcich servisu podpíšu akceptačný protokol, na ktorého základe môže Poskytovateľ vystaviť faktúru – daňový doklad pre účely úhrady ceny za vykonanie vývoja software (Osobitnej odplaty); to neplatí, ak ohľadne príslušných Služieb prebehla automatická akceptácia, kedy podkladom pre fakturáciu ceny za vykonanie rozvoja software bude akceptačný protokol podpísaný len vedúcim servisu Poskytovateľa. Ak sa v dôsledku vykonania vývoja software zmení rozsah Služieb prevádzky, resp. Služieb štandardnej údržby, paušálny ročný Poplatok za ich poskytovanie sa zvýši/zníži v súlade s mechanizmom jeho zmeny dohodnutým v Zmluve.

1.1.10 V priebehu doby testovania vyvinutého software, ako aj po jeho ukončení sa Incidenty riešia v rámci Incident a Problem managementu podľa Prílohy č. 2 Zmluvy.

1.1.11 Ustanovenia tejto Prílohy č. 3 Zmluvy sa obdobne použijú aj pre poskytovanie Služieb nadštandardnej údržby, ktorých účelom je degradácia príslušného software (dekomponovanie funkcionalít, funkčných celkov Systému)

1.2 Poskytnutie odborných služieb

1.2.1 Na písomné požiadanie Objednávateľa Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi kvalifikované ľudské zdroje pre podporu Systému prevažne v mieste prevádzky Systému. Tieto ľudské zdroje budú zabezpečené Poskytovateľom podľa požiadavky Objednávateľa a aktuálnych kapacitných možností Poskytovateľa na základe samostatných písomných objednávok Objednávateľa doručených vedúcemu servisu Poskytovateľa; pre účely poskytnutia kvalifikovaných ľudských zdrojov Poskytovateľom bude každá objednávka Objednávateľa reflektovať aktuálne kapacitné možnosti Poskytovateľa.

1.2.2 Pre účely krátkodobého pridelenia (napr. pre účely opravy vážnych chýb software alebo v dátach v mieste prevádzky a podobne) pridelí Poskytovateľ s prihliadnutím na svoje kapacitné možnosti príslušné ľudské zdroje k dispozícii Objednávateľovi do pätnástich (15) kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej objednávky Objednávateľa vedúcemu servisu Poskytovateľa a v prípade dlhšej doby potrebnej pre plnenie požiadavky Objednávateľa (napr. analytické a vývojové práce v mieste prevádzky a podobne) do tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej objednávky Objednávateľa vedúcemu servisu Poskytovateľa.

1.2.3 Každá poverená osoba Poskytovateľa bude viesť Výkaz prác vykonaných pre Objednávateľa (v MD alebo v iných časových jednotkách), ktorý Poskytovateľ predkladá vedúcemu servisu Objednávateľa na odsúhlasenie, a to najneskôr do piateho (5.) pracovného dňa mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, za ktorý sa Výkaz prác zostavil.

1.2.4 Poskytovateľ v prípade požiadavky Objednávateľa zrealizuje podľa postupu obnovy obnovu zo záloh vykonaných podľa zálohovacích postupov (v zmysle bodu 2.1 Prílohy č. 1 Zmluvy), pričom takáto požiadavka Objednávateľa bude považovaná za objednávku Služieb nadštandardnej údržby v prípade, ak sa preukáže, že nutnosť obnovy nevyplynula z porušenia povinností na strane Poskytovateľa. O takomto zistení bude Poskytovateľ písomne alebo elektronickou poštou informovať Objednávateľa spolu s uvedením dôvodov preukazujúcich túto skutočnosť. Po ukončení obnovy Objednávateľ vyčíslí náklady na vykonanie takej obnovy a tieto náklady budú Objednávateľom uhradené na základe faktúry Poskytovateľa.

1.3 Dodanie SAP licencií

1.3.1 V prípade, ak vznikne potreba dokúpenia prevádzkových/používateľských licencií pre používateľov Objednávateľa, je Objednávateľ povinný realizovať nákup príslušných licencií postupom podľa inštrukcií Poskytovateľa.

1.3.2 Vedúci servisu Objednávateľa je oprávnený požiadať vedúceho servisu Poskytovateľa o dodanie, inštaláciu a implementáciu potrebného počtu prevádzkových/používateľských SAP licencií. Dodanie, inštaláciu a implementáciu prevádzkových/používateľských SAP licencií pre používateľov Objednávateľa je Objednávateľ povinný realizovať na základe písomnej objednávky doručenej vedúcemu servisu Poskytovateľa a postupom podľa inštrukcií Poskytovateľa.

1.3.3 Poskytovateľ sa zaväzuje dodať požadované SAP licencie v cenníkových cenách SAP SE a vždy poskytnúť Objednávateľovi zľavu vo výške najmenej 20% z príslušnej cenníkovej ceny.

1.3.4 Poskytovateľ zabezpečí Objednávateľom požadovaný nákup, dodanie, inštaláciu, implementáciu alebo úpravu príslušných licencií k termínu požadovanému Objednávateľom v objednávke, prípadne do piatich (5) pracovných dní odo dňa doručenia objednávky Objednávateľa Poskytovateľ uvedie nemožnosť realizovania príslušnej objednávky Objednávateľa.

1.3.5 Dodanie, inštaláciu a implementáciu SAP licencií potvrdí vedúci servisu Objednávateľa v akceptačnom protokole.