

Dohoda o výkone správy a údržby Dokumentačného systému

uzavretá podľa § 51 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov
a podľa ustanovenia § 38 ods. 5 zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov

medzi nasledujúcimi stranami:

Poskytovateľ:

Číslo zmluvy poskytovateľa: **2019/083**

Ministerstvo financií SR

Sídlo: Štefanovičova 5
817 82 Bratislava 15
IČO: 00 151 742
Zastúpené: Ing. Albín Kotian
generálny tajomník služobného úradu
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu:

(ďalej aj ako „MF SR“)

a

Užívateľ:

Číslo zmluvy užívateľa:

Úrad vládného auditu

Sídlo: T. G. Masaryka 10
960 01 Zvolen
IČO: 50 086 821
Zastúpený: JUDr. Oľga Polášková, riaditeľka
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu:

(ďalej ako „Užívateľ“)

Preambula

1. MF SR je správcom kapitoly Ministerstva financií SR. Užívateľ je štátna rozpočtová organizácia, svojimi príjmami a výdavkami zapojená na rozpočet MF SR.
2. Za účelom stanovenia podmienok výkonu správy Dokumentačného systému MF SR (ďalej len „DKS“) vrátane prevádzky súvisiacich technológií a údržby systémového softvéru a Fabasoft licencií slúžiacich Užívateľovi, uzatvárajú zmluvné strany túto Dohodu o výkone správy a údržby Dokumentačného systému (ďalej aj ako „Dohoda“).

Článok 1

Predmet a účel Dohody

1. Predmetom Dohody je záväzok MF SR za podmienok stanovených v Dohode bezodplatne zabezpečiť pre Užívateľa výkon správy aplikačného-programového vybavenia DKS (ďalej aj ako „APV DKS“), prevádzku súvisiacich technológií, údržbu systémového softvéru a Fabasoft licencií, monitorovanie dostupnosti systému v zmysle SLA a podpory používateľov (ďalej len „Služby“) a záväzok Užívateľa riadne poskytnuté služby prevziať a podpísať preberací protokol.

2. Účelom Dohody je zabezpečiť využitie systému DKS, ktorý je v správe MF SR, rozpočtovou organizáciou zapojenou na jeho rozpočet (Užívateľom), v zmysle zámeru Úradu podpredsedu vlády pre investície a informatizáciu Slovenskej republiky v čo najširšej miere využívať existujúce IT riešenia, do ktorých štát už raz investoval svoje finančné prostriedky.

Článok 2

Vymedzenie základných pojmov

1. Pre účely tejto Dohody sa rozumie :
 - a) **Dokumentačným systémom** (ďalej len „DKS“) je informačný systém v správe MF SR, ktorý je určený na spracovanie elektronického obehu spisov a elektronizáciu administratívnych procesov,
 - b) **Správou APV DKS** zabezpečenie služieb podpory a rozvoja DKS zo strany MF SR na základe požiadaviek Užívateľa,
 - c) **Údržbou Fabasoft licencií** financovanie obstarania a údržby Fabasoft licencií,
 - d) **Zákazníkom, Zadávateľom a Objednávateľom** (pojmy používané v Prílohe č.1, 2, 3 tejto Dohody) Užívateľ,
 - e) **Dodávateľom MF SR a Zhotoviteľom** (pojmy používané v Prílohe č.1, 2, 3 tejto Dohody) zmluvný partner Poskytovateľa, ktorý na základe platnej a účinnej zmluvy poskytuje Služby pre MF SR.
3. Na ostatné pojmy sa použije úprava v zmysle tejto Dohody.

Článok 3

Špecifikácia Služieb

1. MF SR zabezpečí na základe tejto Dohody pre Užívateľa nasledovné služby:
 - a) Správa APV DKS
 - aplikačná podpora k APV DKS,
 - rozvoj APV DKS (riešenie zmenových požiadaviek).
 - b) Služby MF SR vzťahujúce sa k spravovanému APV DKS
 - prevádzka technológií,
 - údržba systémového softvéru,
 - monitorovanie dostupnosti systémov na základe SLA,
 - podpora používateľov.
 - c) Zabezpečenie a údržba Fabasoft licencií podľa požiadaviek Užívateľa.
2. Podrobná špecifikácia Služieb je uvedená v Prílohe č. 1, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť Dohody.
3. MF SR bude Užívateľovi poskytovať Služby nepretržite počas doby trvania tejto Dohody.
4. Po ukončení každého kalendárneho mesiaca plnenia tejto Dohody MF SR poskytne Užívateľovi najneskôr do 20 kalendárnych dní úplnú informáciu o žiadaných a poskytnutých službách za uvedený mesiac, o ich klasifikácii v zmysle Prílohy č.1, množstve a trvaní, priebehu a stave ich riešenia, kto a kedy o službu požiadal, kto a kedy ich vykonal. Informácia je súčasťou Výkazu o poskytnutí aplikačnej podpory na mesačnej báze. Formu poskytovanej informácie písomne upresnia MF SR a Užívateľ s prihliadnutím na technické možnosti.

Článok 4 Ochrana osobných údajov

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú v súvislosti s ochranou osobných údajov dodržiavať predpisy a ustanovenia zákona číslo č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“) a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej len „GDPR“).
2. DKS predstavuje registratúru, ktorá uchováva rôzne typy údajov v rôznych štruktúrovaných aj neštruktúrovaných formátoch (aj osobné údaje). Všetky dáta sú delené do základných tried/skupín, ktoré definujú štruktúru spracovávaných údajov. V rámci agendy systému sa vykonávajú s dátami a údajmi, rôzne typy operácií a to: uchovávanie, tvorba údajov, editácia, vymazávanie, vyhľadávanie údajov, import údajov z iných systémov, poskytovanie údajov treťostranným systémom, vyradovanie údajov na základe registratúrneho plánu, archivácia údajov po uplynutí doby definovanej registratúrnym poriadkom. Akcie nad definovanými operáciami sú vykonávané ako manuálne tak aj automatizovane prostredníctvom periodických procedúr (vyhodnocovanie registratúrneho plánu) alebo voľným voľením existujúcich služieb systému DKS. Údaje sú v prevažnej väčšine vkladané do systému manuálne zamestnancami a automatizovane z elektronickej schránky užívateľa na ÚPVS. Tieto údaje sú zadávané do systému prostredníctvom webového rozhrania v rôznych definovaných formulároch na zabezpečenie ich agendy. Vyhodnocovanie registratúrneho plánu je vykonávané automatizovane v súlade so Slovenskou legislatívou. Tým je zabezpečená ako archivácia tak aj likvidácia záznamov.
3. Užívateľ v zmysle tejto Dohody poveruje MF SR spracúvaním osobných údajov v DKS v rozsahu **prenosu, uchovávaní údajov a ich spracúvaní v DKS**. Týmto sa na MF SR nahliada ako na sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 GDPR alebo § 5 písm. p) zákona a na Užívateľa ako na prevádzkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 7 GDPR alebo § 5 písm. o) zákona.
4. MF SR je oprávnené začať spracúvať osobné údaje Užívateľa v rozsahu dohodnutom v ods. 2 a 3 tohto článku dňom nadobudnutia účinnosti Dohody a po dobu platnosti a účinnosti tejto Dohody.
5. Účelom spracúvania osobných údajov v DKS je spracovanie elektronickeho obehu spisov a elektronizácia administratívnych procesov v DKS.
6. Dotknutými osobami, ktorých osobné údaje sú v DKS spracúvané, sú zamestnanci Užívateľa, dodávateľa Užívateľa, subjekty, s ktorými Užívateľ vstupuje do zmluvného vzťahu a iné osoby, ktoré môžu byť v zmysle zákona považované za dotknuté osoby v súvislosti s činnosťou a pôsobnosťou Užívateľa podľa zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.
7. MF SR spracúva osobné údaje automatizovanými prostriedkami spracúvania, a to prostredníctvom softvérových nástrojov dohodnutých v článku 1 Dohody v rozsahu titul, meno, priezvisko, osobné číslo, Požívateľské role podpis, adresa, e-mailová adresa, telefónne číslo, dátum narodenia, rodné číslo, profesia, funkcia. Spôsob prenosu osobných údajov verejnou dátovou sieťou a spôsob uchovávaní údajov v elektronickej podobe na dátových serveroch zabezpečí MF SR tak, aby nebola ohrozená ich bezpečnosť, vrátane ochrany pred neoprávneným spracúvaním osobných údajov, nezákonným spracúvaním osobných údajov, náhodnou stratou osobných údajov, výmazom osobných údajov alebo poškodením osobných údajov.
8. MF SR sa zaväzuje spracúvať osobné údaje Užívateľa v rozsahu dohodnutom v odseku 2 a odseku 3 tohto článku len na základe písomných pokynov Užívateľa. Bude dbať, aby nebola ohrozená dôvernosť, integrita a dostupnosť spracúvaných osobných údajov. Osobné údaje, s ktorými sa MF SR oboznámi, nevyužije pre vlastnú potrebu a bude o nich zachovávať mlčanlivosť aj po skončení Dohody. Spracúvané

údaje bez súhlasu Užívateľa nezverejní, nesprístupní ich nepovolanej osobe, neuskutoční ich cezhraničný prenos a neposkytne ich tretej strane s výnimkou subdodávateľov za podmienok dohodnutých v odsekoch 14 a 15 tohto článku, ani ich iným spôsobom nebude spracúvať najmä usporadúvať, štruktúrovať, uchovávať, meniť, vyhľadávať, prehliadať, využívať, poskytovať, preskupovať, kombinovať, obmedzovať, vymazávať. Po ukončení spracovania ich podľa povahy spracovateľských operácií vráti Užívateľovi alebo vymaže a rovnako vymaže všetky existujúce kópie, ktoré obsahujú osobné údaje ako aj všetky ich existujúce zálohy.

9. MF SR je povinné poskytnúť Užívateľovi informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností a poskytnúť súčinnosť v rámci auditu ochrany osobných údajov a kontroly zo strany Užívateľa alebo audítora, ktorého poveril Užívateľ a pri prijímaní opatrení na základe žiadosti dotknutej osoby, pri zabezpečovaní plnenia povinností týkajúcich sa bezpečnosti osobných údajov a pri preukazovaní splnenia povinností v rámci auditu ochrany osobných údajov.
10. Užívateľ je povinný viesť príslušné záznamy o spracovateľských činnostiach, za ktoré je zodpovedný, podľa čl. 30 ods. 1 GDPR alebo § 37 ods. 1 zákona. MF SR je povinné viesť záznam o kategóriách spracovateľských činností, ktoré vykonal v mene Užívateľa, podľa čl. 30 ods. 2 GDPR a § 37 ods. 2 zákona. Katalóg spracovávaných osobných údajov je uvedený v zázname o spracovateľských činnostiach.
11. MF SR prijme nevyhnutné technické opatrenia na bezpečné uchovávanie osobných údajov a na bezpečný prenos osobných údajov medzi lokálnou počítačovou sieťou Užívateľa a sieťou MF SR. MF SR prijme aj nevyhnutné personálne a organizačné opatrenia na bezpečné spracúvanie osobných údajov. Zodpovedá za výber a poučenie oprávnených osôb, ktoré určí na spracúvanie osobných údajov v rozsahu dohodnutom v odseku 2 a odseku 3 tohto článku.
12. Za prijatie bezpečnostných opatrení v rámci spracúvania osobných údajov v lokálnej počítačovej sieti Užívateľa, ako aj za spracovanie bezpečnostnej dokumentácie pre túto časť DKS zodpovedá Užívateľ.
13. Užívateľ vyhlasuje, že pri výbere MF SR, ako sprostredkovateľa dbalo na jeho odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a jeho schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných osobných údajov, ako aj na ochranu práv dotknutých osôb uvedených v odseku 6 tohto článku.
14. Užívateľ súhlasí, aby MF SR poverilo spracúvaním osobných údajov v DKS svojich subdodávateľov v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tomto článku Dohody. MF SR oznámi Užívateľovi identifikačné údaje všetkých subdodávateľov, ktorí budú osobné údaje v mene MF SR spracúvať, a to do 30 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Dohody, resp. pred podpísaním zmluvného vzťahu so subdodávateľom. Subdodávatelia môžu spracúvať osobné údaje v DKS len v rozsahu danom oprávnením Užívateľa voči MF SR a iba na základe písomných pokynov zo strany MF SR v zmysle čl. 28 ods. 4 GDPR alebo § 34 ods. 5 zákona.
15. MF SR vyhlasuje, že pri výbere subdodávateľov dbalo, resp. bude dbať na ich odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a ich schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných osobných údajov ako aj ochranu práv dotknutých osôb uvedených v odseku 6 tohto článku.

Článok 5 **Informačná povinnosť a bezpečnosť**

1. Strany Dohody sú povinné vzájomne si poskytnúť pri plnení tejto Dohody primeranú súčinnosť.
2. Obe strany Dohody sa zaväzujú neposkytovať žiadnym spôsobom tretím osobám, nesprístupniť alebo inak neprezentovať informácie a skutočnosti neverejného alebo dôverného charakteru o druhej strane Dohody, ktoré získajú v priebehu plnenia tejto Dohody. Závazok mlčanlivosti podľa predchádzajúcej vety trvá aj po skončení platnosti tejto Dohody.

3. Užívateľ sa ďalej zaväzuje, že akékoľvek návrhy na nové funkcionality, zmeny a iné úpravy vyplývajúce z potrieb Užívateľa, prerokuje výlučne s MF SR.
4. Užívateľ sa ďalej zaväzuje, že oboznámi zamestnancov MF SR, resp. tretie strany, prostredníctvom ktorých MF SR zabezpečuje služby pre Užívateľa s internými predpismi a súvisiacimi bezpečnostnými požiadavkami Užívateľa.
5. MF SR oboznámi svojich zamestnancov, resp. tretie strany, prostredníctvom ktorých zabezpečuje výkon služieb a následne zabezpečí od týchto osôb dodržiavanie:
 - a) povinnosti dodržiavania ochrany údajov a záväzku mlčanlivosti o údajoch, s ktorými prišli počas výkonu činností podľa tejto Dohody pre Užívateľa do styku, a to v rozsahu vyplývajúcom z tejto Dohody a platných právnych predpisov,
 - b) povinnosti zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas výkonu činností podľa tejto Dohody pre Užívateľa prišli do styku, ako aj zákaz ich využitia pre osobnú potrebu, zverejnenia, poskytnutia a sprístupnenia, s výnimkou orgánov činných v trestnom konaní a vo vzťahu k Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky pri plnení jeho úloh,
 - c) povinnosti rešpektovať autorské práva k materiálom poskytnutým Užívateľom,
 - d) povinnosti vrátiť Užívateľovi všetky poskytnuté materiály a údaje vrátane elektronických a zlikvidovať všetky ich kópie.

Článok 6

Záverečné ustanovenia

1. Neoddeliteľnou súčasťou Dohody sú nasledujúce prílohy:
Príloha č. 1 – Špecifikácia služieb zabezpečovaných MF SR pre Užívateľa
Príloha č. 2 – Jednotkové náklady poskytovaných služieb
Príloha č. 3 – Spôsob riešenia požiadaviek Aplikačnej podpory a požiadaviek na Rozvoj APV DKS
2. MF SR zabezpečí poskytovanie služieb podľa tejto Dohody vlastnými kapacitami alebo prostredníctvom tretích strán, a to na základe dodávateľsko-odberateľských zmlúv uzatvorených podľa príslušných ustanovení zákona o verejnom obstarávaní v platnom znení.
3. Práva a záväzky strán Dohody, neupravené touto Dohodou sa riadia primerane ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej aj len ako „Občiansky zákonník“), zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi, platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.
4. Zmeny a doplnky Dohody možno uskutočniť iba v písomnej forme so súhlasom oboch strán Dohody formou očíslovaného dodatku.
5. Dohoda je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach, dve vyhotovenia Dohody obdrží Užívateľ a dve vyhotovenia Dohody obdrží MF SR.
6. Dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpísania stranami Dohody a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej prvého zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR podľa § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka v nadväznosti na § 5a ods. 1 a 4 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. MF SR a Užívateľ sa dohodli, že prvé zverejnenie v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov, zabezpečí MF SR.

7. Dohoda je účinná počas doby trvania používania DKS Užívateľom alebo po dobu trvania majetkových práv k licencovanému produktu, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
8. Dohoda zaniká dňom, kedy Užívateľ prestane používať DKS. Oznámenie o rozhodnutí nepoužívať DKS sa zaväzuje Užívateľ doručiť na MF SR najneskôr 3 mesiace pred plánovaným dňom ukončenia používania DKS. Ku dňu ukončenia Dohody sa strany Dohody zaväzujú, vysporiadať všetky vzťahy, vyplývajúce z ukončenia Dohody.
9. Dohodu je možné ukončiť písomnou dohodou strán Dohody alebo odstúpením od Dohody.
10. Ak ktorákoľvek strana Dohody podstatne poruší niektoré z ustanovení tejto Dohody, druhá strana Dohody je oprávnená od Dohody odstúpiť. Odstúpenie od Dohody a jeho účinky sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, s výnimkou § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka. Odstúpenie od zmluvy bude účinné a Dohoda sa bude považovať za zrušenú ku dňu doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej strane Dohody na adresu uvedenú v záhlaví tejto Dohody.
11. V prípade, ak došlo k odstúpeniu od Dohody po tom, čo zo strany MF SR bolo plnenie riadne poskytnuté Užívateľovi a toto plnenie bolo riadne prevzaté Užívateľom, obe strany Dohody si ponechajú všetky riadne plnenia poskytnuté od druhej strany na základe tejto Dohody do okamihu zániku Dohody.
12. Ak sa niektoré z ustanovení tejto Dohody stane neplatným alebo nevykonateľným, zostáva platnosť ostatných ustanovení Dohody nedotknutá. V prípade, že nastane situácia podľa predchádzajúcej vety, strany Dohody sa bez zbytočného odkladu dohodnú na nahradení takéhoto ustanovenia takým ustanovením, ktoré zachová kontext a celkový právny a ekonomický účel daného ustanovenia, ako aj samotnej Dohody.
13. Strany Dohody sú povinné vzájomne si poskytnúť pri plnení tejto Dohody primeranú súčinnosť.
14. Strany Dohody sa zaväzujú riadne a včas si oznámiť zmeny všetkých údajov relevantných pre tento zmluvný vzťah.
15. Podmienky tejto Dohody, ktoré svojou povahou presahujú dobu jej účinnosti, zostávajú v platnosti v celom rozsahu a sú účinné až do okamihu ich splnenia.
16. Strany Dohody vyhlasujú, že túto Dohodu neuzatvárali v tiesni, ani v omyle, ani za inak nevýhodných podmienok, Dohodu si prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Dohody zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov podpísali.

Za MF SR:	Za Účastníka:
V Bratislave dňa	V Bratislave dňa
<p>.....</p> <p>Ing. Albín Kotian generálny tajomník služobného úradu</p>	<p>.....</p> <p>JUDr. Oľga Polášková riaditeľka Úradu vládneho auditu</p>

Príloha č. 1

ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB ZABEZPEČOVANÝCH POSKYTOVATEĽOM PRE UŽÍVATEĽA

V rámci predmetu plnenia bude pre Užívateľa zabezpečené poskytovanie nasledovných služieb:

SPRÁVA APV DKS

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

- Automatizovaná správa registratúry (Modul ASR)
- Podania

Spôsob riešenia požiadaviek Aplikačnej podpory a požiadaviek na rozvoj APV DKS upravuje Príloha č. 3 tejto Dohody.

1.1. Aplikačná podpora APV DKS

V rámci Aplikačnej podpory budú Užívateľovi poskytnuté nasledovné služby:

- Konzultácie – informácie, rady a konzultácie, poskytované Užívateľovi s cieľom vyriešiť vzniknutý problém v nastaveniach modulov;
- Podpora pri implementácii legislatívnych zmien do modulov APV DKS;
- Podpora pri organizácii, príprave a aplikácii metodických zmien do modulov APV DKS
- Podpora pri funkčných a integračných testoch;
- Podpora pri tvorbe výkazov a dotazov (query);
- Informácie o nových verziách;
- Informácie o drobných vylepšeniach modulov (patchoch);
- Podpora pri spracovaní dokumentácie k nastaveniam modulov APV DKS – aktualizácia používateľskej a administrátorskej dokumentácie;
- Školenia používateľov modulov;
- Customizing a monitorovanie systému;
- Služby projektového manažmentu.

Dostupnosť konzultantov pre poskytovanie služieb Aplikačnej podpory bude zabezpečená od pondelka do piatku, 8,00 hod – 16,00 hod, s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja.

1.2. Riešenie zmenových požiadaviek (rozvoj APV DKS)

Pojem „Zmena“ vyjadruje prídanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti APV DKS a súvisiacej dokumentácie.

Riešenie požiadaviek na zmenu funkčnosti APV DKS zahŕňa nasledovné služby:

- Činnosti súvisiace s rozvojom APV DKS: implementácia schválených požiadaviek na zmenu funkčnosti APV DKS (zahŕňa prídanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti APV DKS a súvisiacej dokumentácie). Zmena funkčnosti môže byť vyvolaná legislatívnou požiadavkou alebo požiadavkou Užívateľa na zlepšenie fungovania implementovaných procesov v APV DKS alebo zavedenie nových procesov v APV DKS.
- Vykonanie zmien nastavení funkčných blokov voči implementovanej funkčnosti a existujúcim nastaveniam.

- Návrh metodiky integrácie na iné systémy a podporu pri integrácii nových modulov a procesov.
- Ďalšie súvisiace činnosti v rámci realizácie zmien (testovanie, školenia, projektový manažment).

Postup k riešeniu zmenových požiadaviek sa nachádza v Prílohe č. 3.

1.3. Prevádzka a údržba systémového SW

Služby prevádzky a údržby systémového softvéru zahŕňajú:

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

1.4. Služby podpory používateľov APV DKS

Podpora koncových používateľov bude vykonávaná v troch úrovniach:

- Poskytovanie 1. úrovne podpory (na strane Užívateľa): príjem, klasifikácia, prvotná diagnostika problémov, poskytovanie informácií o možných riešeniach podľa často kladených otázok alebo nasmerovanie na zodpovedného riešiteľa v oblasti technickej (MF SR) a aplikačnej podpory APV DKS.

- Poskytovanie 2. úrovne podpory predstavuje riešenie požiadaviek a incidentov nad rámec zodpovedností a znalostí prvej úrovne podpory. Poskytovanie druhej úrovne podpory bude zabezpečená:

a) V oblasti aplikačnej podpory pracovníkom/pracovníkmi Užívateľa. Požiadavky aplikačnej podpory a požiadavky na zmeny budú riešené procesom popísaným v Prílohe 3 tejto Dohody.

b) V oblasti technickej pracovníci MFSR (helpdesk@mfsr.sk).

- Poskytovanie 3. úrovne podpory bude zabezpečená prostredníctvom externých konzultantov aplikačnej podpory, ktorým budú eskalované požiadavky a incidenty nad rámec odborných znalostí prvej, resp. druhej úrovne podpory. Tretia úroveň podpory bude riešiť tiež požiadavky na metodickú podporu.

2. Obstaranie a udržiavanie licencií

Obstaraním a údržbou licencií sa rozumie:

- Zabezpečenie obstarania Fabasoft licencií vzťahujúcich sa k spravovanému APV DKS na základe typu a počtu licencií podľa požiadaviek Užívateľa,
- zabezpečenie poskytnutia služieb údržby používateľských licencií Fabasoft.

Príloha č. 2

JEDNOTKOVÉ NÁKLADY POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

a) Jednotkové náklady za poskytovanie služieb Aplikačnej podpory a požiadaviek na rozvoj APV DKS

Činnosť	Sadzba za 1 ČH v EUR bez DPH	Sadzba za 1 ČH v EUR s DPH
Paušálne služby	57,000	68,400
Služby na vyžiadanie (nadpaušál)	57,075	68,490

Jednotkové náklady za poskytovanie služieb Aplikačnej podpory a požiadaviek na rozvoj APV DKS sú stanovené na základe aktuálne uzavretej Objednávky č. 4500023013 medzi MF SR a Zhotoviteľom vystavenej dňa 19.12.2018 pre Poskytovanie služieb podpory v rámci Dokumentačného systému DKS.

V prípade ukončenia predmetnej objednávky MF SR v primeranom čase zabezpečí následné poskytovanie Služieb novou objednávkou/dohodou a informuje Užívateľa o jednotkových nákladoch, za poskytovanie služieb Aplikačnej podpory a požiadaviek na rozvoj APV DKS do 10 dní odo dňa jej účinnosti. Pri zmene jednotkových nákladov nie je potreba uzatvorenia dodatku k tejto Dohode.

b) Kalkulácia nákladov vzťahujúcich sa k zabezpečeniu obstarania Fabasoft licencií a služieb Údržby Fabasoft licencií (DKS) do 31.12.2018 je nasledovná:

	Druh licencie	Jednotková cena (v EUR bez DPH)	Jednotková cena (v EUR s DPH)
Licenčný maintenance Fabasoft – služby údržby	Fabasoft eGov Suite	35,00 €	42,00 €
	Fabasoft app. Telemetry	25,00 €	30,00 €
	Fabasoft app. Telemetry	20,00 €	24,00 €
Nákup nových licencií Fabasoft	Fabasoft eGov Suite	175,00 €	210,00 €
	Fabasoft app. Telemetry	120,00 €	144,00€
	Fabasoft fultextové vyhľadávanie vrátane	100,00 €	120,00€

Kalkulácia nákladov vzťahujúcich sa k zabezpečeniu obstarania Fabasoft licencií a služieb Údržby Fabasoft licencií (DKS) do 31.12.2018, je zabezpečená Zmluvou o dodaní licencií Fabasoft a služieb softvérovej podpory (údržby licencií) č. 2018/062 zo dňa 29. 09. 2018. MF SR v primeranom čase zabezpečí údržbu licencií na nasledujúce obdobie novou zmluvou a informuje Užívateľa o nákladoch vzťahujúcich sa k zabezpečeniu služieb údržby Fabasoft licencií do 10 dní odo dňa jej účinnosti. Pri zmene nákladov vzťahujúcich sa k zabezpečeniu služieb údržby Fabasoft licencií nie je potreba uzatvorenia dodatku.

Príloha č. 3

SPÔSOB RIEŠENIA POŽIADAVIEK APLIKAČNEJ PODPORY A POŽIADAVIEK NA ROZVOJ APV DKS

1. Spôsob riešenia požiadaviek aplikačnej podpory prostredníctvom Portálového riešenia Zhotoviteľa

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

1.1. Základná terminológia

- Portálové riešenie Zhotoviteľa – portálová aplikácia určená pre optimalizáciu a podporu prevádzky pre moduly APV DKS. V portálovom riešení Zhotoviteľa sa zadávajú a evidujú všetky hlásenia a požiadavky pre Aplikačnú podporu a rozvoj APV DKS.
- Požiadavka / hlásenie (ďalej ako „Hlásenie“) – Požiadavka (hlásenie) o pomoc, evidovaná v Portálovom riešení Zhotoviteľa, ktorá bola vytvorená oprávneným používateľom APV DKS priamo v Portálovom riešení Zhotoviteľa.

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

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

- a) Kontaktná osoba Užívateľa – je osoba, ktorá je oprávnená zadávať Hlásenia na Aplikačnú podporu, nemá však objednávacie a schvaľovacie právomoci. Môže byť kontaktovaná Konzultantom externého Dodávateľa MF SR za účelom upresnenia Hlásenia na Aplikačnú podporu. Kontaktná osoba má právo pripomienkovať navrhnuté riešenie Aplikačnej podpory.
- b) Poverený zástupca Užívateľa – je osoba, ktorá je oprávnená a zodpovedná za odsúhlasovanie Hlásenia na Aplikačnú podporu, objednanie výkonu Aplikačnej podpory, zabezpečuje monitorovaciu a eskalačnú funkciu pre výkony Aplikačnej podpory a je za Užívateľa oprávnená na akceptáciu Mesačných výkazov. Po odsúhlasení Mesačného výkazu odovzdá tento výkaz Projektovému manažérovi MF SR.
- c) IT Špecialista Užívateľa – je osoba, ktorá je oprávnená a zodpovedná za odborné posúdenie požiadaviek / hlásení používateľov Užívateľa vo vzťahu k technickej a IT oblasti.
- d) Projektový manažér Dodávateľa – zabezpečuje monitorovaciu a eskalačnú funkciu pre výkony Aplikačnej podpory. Je oprávnený na odovzdávanie výkonov Aplikačnej podpory, ako aj predkladanie Mesačných výkazov Poverenému zástupcovi Užívateľa
- e) Projektový manažér MF SR – Komunikuje s Povereným zástupcom Užívateľa a Projektovým manažérom Dodávateľa vo vzťahu k akceptácii Mesačných výkazov a monitoruje čerpanie bežných výdavkov alokovaných za účelom pokrytia výkonov Aplikačnej podpory.
- f) Konzultant – je osoba externého Dodávateľa MF SR, ktorá je zodpovedná za riešenie požiadaviek (hlásení) a poskytnutie Aplikačnej podpory v určenej funkčnej oblasti.

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

1.2.1. Zoznam statusov hlásenia v Portálovom riešení Zhotoviteľa

- Open (Otvorená) – Hlásenie bolo vytvorené Zadávateľom a posunuté v procese na Zhotoviteľa.
- In progress (V riešení) – Hlásenie je zaevidované Zhotoviteľom a pokiaľ má správne vyplnené atribúty je Zhotoviteľom posunuté do stavu In progress.
- Resolved (Vyriešená) – Po vyriešení hlásenia Zhotoviteľom, je hlásenie posunuté do stavu Resolved a je potrebná verifikácia zo strany Zadávateľa hlásenia.
- Closed (Uzatvorená) – Zadávateľ verifikované hlásenie posunie do stavu Closed. Hlásenie je uzatvorené.

1.3. Proces fungovania podpory a riešenia hlásení

- 1.3.1. Požiadavka (hlásenie) vzniká na základe potreby alebo podnetu koncového používateľa, ktorí ju zasiela na povereného zástupcu Užívateľa.
 - 1.3.1.1. Pokiaľ Poverený zástupca Užívateľa v spolupráci s IT špecialistom Užívateľa usúdi, že spracovanie Požiadavky (hlásenia) si vyžaduje riešenie na technickej úrovni, v rámci Helpdesk MFSR zadáva Požiadavku (hlásenie) na helpdesk@mfsr.sk, alebo kontaktuje Projektového manažéra MF SR.
 - 1.3.1.2. Pokiaľ Poverený zástupca Užívateľa usúdi, že spracovanie Požiadavky (hlásenia) si vyžaduje riešenie externým konzultantom, podľa závažnosti a typu požiadavky zadáva Požiadavku (hlásenie) do Portálového riešenia Zhotoviteľa, alebo kontaktuje Projektového manažéra MF SR
- 1.3.2. Ak je potrebné doplniť od Koncového používateľa nejaké ďalšie nevyhnutné informácie pre potrebu riešenia Požiadavky (hlásenia), tak Poverený zástupca Užívateľa požiada Koncového používateľa o doplnenie daných informácií a takto doplnenú Požiadavku (hlásenie) zadáva na spracovanie.
- 1.3.3. Požiadavka (hlásenie) ktorá môže ovplyvniť súčasnú funkcionlitu alebo momentálne nastavenie procesov v APV DKS, musí byť komunikovaná a zadávaná výhradne prostredníctvom Projektového manažéra MF SR.
- 1.3.4. Po vyriešení Požiadavky (hlásenia) Poverený zástupca Užívateľa informuje o tejto skutočnosti Koncového používateľa.

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

- 1.4.1. Po zadaní požiadavky do Portálového riešenia Zhotoviteľa, je Požiadavka (hlásenie) priradená na spracovanie Externému konzultantovi (ďalej len „Konzultant“). Požiadavka (hlásenie) je zaevidovaná so statusom „Open“. Aktuálny stav Požiadavky (hlásenia) má možnosť sledovať Projektový manažér MF SR ako aj Poverený zástupca Užívateľa prostredníctvom Portálového riešenia Zhotoviteľa. Po pridelení Požiadavky (hlásenia) na spracovanie konkrétnemu Konzultantovi, sa Požiadavka (hlásenie) dostáva do stavu v riešení, označená statusom „In Progress“.
- 1.4.2. Konzultant je povinný prijať Požiadavku (hlásenie) a evidovať zmeny stavov Požiadavky (hlásenia) prostredníctvom zmeny statusov v Portálovom riešení Zhotoviteľa.

- 1.4.3. Pokiaľ Požiadavka (hlásenie) nie je relevantná, Konzultant túto skutočnosť zaznamená do Portálového riešenia Zhotoviteľa prostredníctvom komentáru k danej Požiadavke (hláseniu). Zadávateľovi Požiadavky (hlásenia) príde e-mailová notifikácia o zmene stavu hlásenia. Kontaktná osoba Užívateľa si prečíta vyjadrenie Konzultanta v komentároch a v prípade súhlasu požiadavku uzatvára statusom „Closed“.
- 1.4.4. Pokiaľ bude Konzultant Požiadavku (hlásenie) riešiť, pripraví odhad prácnosti, ktorý zadáva do Portálového riešenia Zhotoviteľa do atribútu „Odhadovaná prácnosť“. Odhadovaná prácnosť je udávaná v človekohodinách.
- 1.4.5. Poverený zástupca Užívateľa (Finálny schvaľovateľ za organizáciu) je povinný na základe odhadovanej prácnosti riešenia Požiadavku (hlásenie) odsúhlasíť, pripomienkovať alebo zamietnuť.
- Ak odhad zamietne, doplní odôvodnenie do komentáru k príslušnej Požiadavke (hláseniu) v Portálovom riešení Zhotoviteľa. Následne Požiadavku (hlásenie) uzavrie s priradením statusu „Closed“.
 - Ak sa ukáže, že Požiadavka (hlásenie) bolo uzavreté avšak požiadavka nadobudla svoje opodstatnenie, je Požiadavku (hlásenie) možné znova otvoriť v Portálovom riešení Zhotoviteľa. Táto sa po opätovnom otvorení dostáva do stavu „Open“ alebo „In Progress“. V takomto prípade Poverený zástupca Užívateľa zadáva do komentáru k požiadavke odôvodnenie opätovného otvorenia Požiadavky (hlásenia).
 - Pokiaľ odhadovaná časová náročnosť spadá do rozsahu, ktorý sa dá považovať za rozsah Zmenovej požiadavky (viac ako 3 človekodni) Poverený zástupca Užívateľa zabezpečuje riešenie v rámci Zmenového konania prostredníctvom Projektového manažéra MF SR.
 - Poverený zástupca Užívateľa (Finálny schvaľovateľ za organizáciu) ako aj Kontaktná osoba Užívateľa berie na vedomie, že Konzultantom odhadovaná časová náročnosť je kvalifikovaný odhad a nemusí byť skutočným časom potrebným na riešenie Požiadavky (hlásenia).
- 1.4.6. V prípade odhadovanej časovej náročnosti riešenia:
- Ak ide o Požiadavku (hlásenie) mimo procesu Zmenového konania, čiže nejde o úpravu súčasného stavu technického riešenia, ani o úpravu procesov, termín riešenia požiadavky je automaticky nastavený Portálovým riešením Zhotoviteľa podľa aktuálne platných SLA z uzavretej Rámcovej dohody alebo Objednávky medzi MF SR a Zhotoviteľom.
 - Ak ide o Zmenu, ktorá bude riešená v rámci Zmenového konania, časová náročnosť riešenia bude dohodnutá prostredníctvom Projektového manažéra MF SR v rámci dodržania interných procesov MF SR prislúchajúcich k Zmenovým konaniam DKS. V takýchto prípadoch je Poverený zástupca Užívateľa vyzvaný k pripomienkovaniu a odsúhlasovaniu termínov, dokumentov a návrhov riešení súvisiacich s daným Zmenovým konaním.
- 1.4.7. Po odsúhlasení odhadu prácnosti Konzultant pripraví návrh riešenia a do textu Požiadavky (hlásenia) doplní potrebné údaje, prílohy a uvedie skutočnú prácnosť. Ak je potrebné doplniť od Kontaktnéj osobe Užívateľa nejaké ďalšie nevyhnutné informácie pre potrebu riešenia Požiadavky (hlásenia), tak Konzultant prostredníctvom Portálovom riešení Zhotoviteľa požiadava o dané informácie v komentároch k danej Požiadavke (hláseniu).
- 1.4.8. Kontaktná osoba Užívateľa po prijatí notifikácie o navrhnutom riešení a pokiaľ je to v jeho kompetencii, odsúhlasí navrhnuté riešenie, prípadne Požiadavku (hlásenie) prepošle na Schvaľovateľa za danú oblasť alebo organizáciu na schválenie riešenia.

- 1.4.9. V prípade vznesenia pripomienky k riešeniu Kontaktnou osobou Užívateľa alebo Povereným zástupcom Užívateľa (Finálny schvaľovateľ organizácie) alebo Projektovým manažérom MF SR je Konzultant povinný pokračovať v riešení Požiadavky (hlásenia), až do jeho konečného odsúhlasenia. Ak nedôjde k dohode o akceptácii Požiadavky (hlásenia), Konzultant oznámi túto skutočnosť e-mailom Projektovému manažérovi MF SR, Poverenému zástupcovi Užívateľa a Projektovému manažérovi Dodávateľa. Tí sú povinní zavolať stretnutie a problém vyriešiť dohodou.
- 1.4.10. Poverený zástupca Užívateľa (Finálny schvaľovateľ za organizáciu) formálne uzatvára všetky Požiadavky (hlásenia), ktoré vytvoril, alebo boli založené na jeho podnet v Portálovom riešení Zhotoviteľa, s tým, že schvaľuje skutočnú prácnosť a do komentáru dopĺňa fakturačné obdobie.
- 1.4.11. V prípade rozdielu odhadovanej a skutočnej prácnosti Poverený zástupca Užívateľa (Finálny schvaľovateľ za organizáciu) rozpor rieši s Projektovým manažérom Dodávateľa.
- 1.4.12. Za začatie riešenia sa považuje prebratie Požiadavky (hlásenia) Konzultantom, prejdením požiadavky do stavu „In Progress“.
- 1.4.13. Za ukončenie riešenia sa považuje odsúhlasenie riešenia Povereným zástupcom Užívateľa v Portálovom riešení Zhotoviteľa. Za Užívateľa podpisuje Akceptačné a Preberacie protokoly Poverený zástupca Užívateľa
- 1.4.14. Po ukončení mesiaca Projektový manažér Dodávateľa na základe akceptovaných výkonov spracuje „Mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory“ (3 originály – jeden pre Projektového manažéra Dodávateľa, jeden pre Povereného zástupcu Užívateľa a jeden pre Projektového manažéra MF SR) a predloží ho na akceptáciu. Na základe akceptovaných Mesačných výkazov spracuje Projektový manažér Dodávateľa „Sumárny mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory“ a predloží ho spolu s originálmi akceptovaných Mesačných výkazov o poskytnutí aplikačnej podpory Poverenému zástupcovi Užívateľa Po jeho schválení je výkaz doručený Projektovému manažérovi MF SR.

System automaticky generuje e-mail notifikácie pri každej zmene statusu Požiadavky (hlásenia) v každom hore uvedenom prípade tak, aby vždy bol o zmene informovaný Zadávateľ Požiadavky (hlásenia) aj daný priradený Riešiteľ Požiadavky (hlásenia).

V e-mail notifikácii sa vyskytuje ID Požiadavky (hlásenia), Názov Požiadavky (hlásenia) a odkaz (linka) na umiestnenie v Portálovom riešení Zhotoviteľa tak, aby bolo možné identifikovať a nájsť Požiadavku (hlásenie).

*Poznámka:

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

1.5. Spôsob riešenia požiadaviek služby Aplikačnej podpory v prípade nedostupnosti Portálového riešenia Zhotoviteľa

Pravidlá e-mailovej komunikácie:

Každá e-mailová komunikácia ohľadom aplikačnej podpory je smerovaná na Projektového manažéra Dodávateľa, ten ju následne vkladá do Portálového riešenia Zhotoviteľa k príslušnej Požiadavke (hláseniu). V hlavičke e-mailu sa musí nachádzať ID Požiadavky (hlásenia) a jej Názov. Projektový manažér Dodávateľa smeruje všetky e-maily týkajúce sa Aplikačnej podpory na príslušné osoby.

2. Spôsob riešenia zmien v APV DKS

Tento postup sa použije v prípade, ak je predmetom služba Riešenie zmenových požiadaviek (Rozvoj APV DKS) podľa bodu 1.2. Prílohy č. 1.

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

- Poverený zástupca Užívateľa – osoba oprávnená k žiadaniu zmien objednávaní zmien k APV DKS za klienta Užívateľa vo vzťahu k MF SR. Poverený zástupca Užívateľa je tiež oprávnený k akceptácii Zmien a implementácii zmien, koordinácii Zmien a akceptáciu sumárnych výkazov. Zabezpečuje testovanie Zmien.
- Garant modulu (Oprávnená osoba Užívateľa) – osoba oprávnená k schvaľovaniu realizácie zmien vo vzťahu k Užívateľovi a objednávaní zmien k APV DKS za klienta Užívateľa vo vzťahu k externému Dodávateľovi. Zodpovedá tiež za koordináciu zmien vo vzťahu k tretím stranám.
- Projektový manažér MF SR - komunikuje s Povereným zástupcom Užívateľa a Projektovým manažérom Dodávateľa vo vzťahu k riešeniu Zmenových konaní.
- Garant modulu MF SR – osoba oprávnená k schvaľovaniu prípadne zamietnutiu realizácie zmien za stranu MF SR pre prípady, kedy dopadová analýza preukáže možnosť dopadu požadovanej zmeny na riešenie MF SR.
- Projektový manažér Dodávateľa – osoba externého Dodávateľa MF SR oprávnená ku koordinácii Zmien a akceptáciu sumárnych výkazov.
- Konzultant – osoba oprávnená k implementácii, koordinácii Zmien a nasadzovanie Zmien.

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

1. Poverený zástupca Užívateľa v rámci procesu riadenia zmien spracuje **formulár č. 1** „*Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov*“. Vyplnený formulár zašle e-mailom Garantovi modulu (Oprávnenej osobe Užívateľa) na schválenie.
2. V prípade schválenia Zmeny Garant modulu (Oprávnena osoba Užívateľa) v spolupráci s Projektovým manažérom MF SR v rámci procesu riadenia zmien finálne spracujú **formulár č. 1**. Vyplnenú žiadosť zašle Projektový manažér MF SR e-mailom Projektovému manažérovi Dodávateľa a následne originál podpísaný Projektovým manažérom MF SR a Garantom modulu (Oprávnenou osobou Užívateľa) zašle Projektovému manažérovi Dodávateľa.
3. Projektový manažér Dodávateľa oznamuje žiadosť o zmenu na strane Dodávateľa. Následne môže Konzultant kontaktovať Povereného zástupcu Užívateľa a / alebo Garanta modulu (Oprávnenú osobu Užívateľa) za účelom prípravy obsahovej časti dokumentu „*Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov*“.
4. Projektový manažér Dodávateľa spracuje **formulár č. 2** „*Štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov*“, ktorú predloží Projektovému manažérovi MF SR a Poverenému zástupcovi Užívateľa v elektronickej aj písomnej forme.
5. Povereným zástupcom Užívateľa a Garant modulu (Oprávnena osoba Užívateľa) schvaľujú „*Štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov*“. Schválený dokument zasiela Poverený zástupca Užívateľa Projektovému manažérovi MF SR.
6. Projektový manažér MF SR preverí, či je na základe „*Štúdie realizovateľnosti a analýzy dopadov*“ možný dopad na riešenie APV DKS MF SR.

Ak zo „Štúdie realizovateľnosti a analýzy dopadov“ vyplýva:

a) dopad na riešenie APV DKS MF SR

Projektový manažér MF SR žiada Garanta modulu MF SR o posúdenie zmeny. V prípade, že Garant modulu MF SR vyhodnotí negatívny dopad na riešenie APV DKS MF SR, môže takúto zmenu zamietnuť. V takomto prípade zmena nebude realizovaná.

V prípade, že Garant modulu MF SR zmenu schváli, aj napriek jej dopadu na APV DKS MF SR, oznamuje toto schválenie Projektovému manažérovi MF SR.

Následne je „Štúdia realizovateľnosti považovaná za schválenú“ a Projektový manažér MF SR ju predkladá na schválenie Riadiacemu výboru projektu DKS.

b) bez dopadu na riešenie APV DKS MF SR

V prípade, že na základe dopadovej analýzy nie je dopad na riešenie APV DKS MF SR, štúdia je považovaná za schválenú a Projektový manažér MF SR takúto štúdiu predkladá na schválenie Riadiacemu výboru projektu DKS.

Ak Poverený zástupca Užívateľa a / alebo Garant modulu (Oprávnená osoba Užívateľa) a / alebo Garant modulu MF SR nesúhlasia s obsahom „Štúdie realizovateľnosti a analýzy dopadov“, môžu ju po spoločnej dohode vrátiť externému Dodávateľovi a požiadať o prepracovanie / dopracovanie.

7. Po schválení „Štúdie realizovateľnosti a analýzy dopadov“ všetkými oprávnenými Zástupcami a tiež Riadiacim výborom projektu DKS vystaví Projektový manažér MF SR **formulár č. 3 „Objednávku podľa štúdie realizovateľnosti“** a odošle ju e-mailom Projektovému manažérovi Dodávateľa.

Následne uvedený dokument vytlačí v troch origináloch a podpísaný Povereným zástupcom Užívateľa, Garantom modulu (Oprávnenou osobou Užívateľa) a Projektovým manažérom MF SR ho zašle Projektovému manažérovi Dodávateľa. V prípade dopadu na APV DKS MF SR musí túto objednávku podpísať aj Garant modulu MF SR.

8. Po prijatí podpísaného originálu Objednávky Projektový manažér Dodávateľa potvrdí Objednávku a termín plnenia e-mailom a následne zahájí realizáciu objednaných prác podľa harmonogramu.

9. Po vypracovaní zmeny Projektový manažér Dodávateľa spracuje **formulár č. 4 „Odozdvávací protokol k Zmene“** a elektronicky žiada Povereného zástupcu Užívateľa, Garanta modulu (Oprávnenú osobu Užívateľa), Projektového manažéra MF SR a v prípade dopadu na DKS MF SR aj Garanta modulu MF SR o súhlas s nasadením do testovacej prevádzky. Následne po odsúhlasení nasadenia všetkými oslovenými, Dodávateľ vykoná nasadenie do testovacej prevádzky a požiada Garanta modulu (Oprávnenú osobu Užívateľa), Povereného zástupcu Užívateľa a Projektového manažéra MF SR o realizáciu testovania. V prípade dopadu na APV DKS MF SR, žiada o realizáciu testovania aj Garanta modulu MF SR.

10. Projektový manažér MF SR v spolupráci s Povereným zástupcom Užívateľa zabezpečí realizáciu testov v súlade s testovacím scenárom.

11. Po ukončení testov Poverený zástupca Užívateľa a Garant modulu (Oprávnená osoba Užívateľa) uvedie súhlas s realizáciou Zmeny do časti „Popis testu v testovacom prostredí“. V prípade dopadu na APV DKS MF SR musí súhlas s realizáciou Zmeny udeliť aj Garant modulu MF SR. Bezodkladne stav testovania oznámia Projektovému manažérovi MF SR.

12. Po akceptácii realizácie zmeny, Projektový manažér MF SR do 3 pracovných dní vystaví **formulár č. 5 „Akceptačný protokol“** a podpísaný ho doručí Projektovému manažérovi Dodávateľa v troch origináloch.

13. Po akceptácii príslušného plnenia vystaví Poskytovateľ na takéto plnenie samostatnú faktúru. Faktúra bude uhradená podľa Rámcovej dohody č. 2016105202. Prílohou faktúry bude kópia „Akceptačného protokolu“.

*Poznámka: Detail spôsobu riešenia zmien v APV DKS sa môže v priebehu platnosti dohody meniť v súvislosti so zavádzaním nových technológií prípadne optimalizáciou procesov riadenia podpory

a prevádzky APV DKS. Detailný popis nového procesu bude riešený ako samostatný dokument a táto zmena procesu nebude mať za následok zmenu Dohody medzi Užívateľom a MF SR formou jej dodatku.

3. Komunikačná matica pre proces riešenia zmien APV DKS

Chýbajúce údaje v komunikačnej matici budú písomne oznámené najneskôr 10 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Dohody.

Akékoľvek zmeny, ktoré v Komunikačnej matici nastanú, sú zmluvné strany povinné oznámiť najneskôr 10 pracovných dní pred požadovanou zmenou.

Tím ÚVA	
ROLA	KONTAKT
Poverený zástupca Užívateľa	
Garant modulu (Oprávnená osoba Užívateľa pre modul ASR)	

Tím MF SR	
ROLA	KONTAKT
Projektový manažér MF SR	
Garant modulu MF SR (modul ASR)	

Tím Dodávateľa	
ROLA	KONTAKT
Projektový manažér Dodávateľa	
Konzultant	

Formulár č. 2: Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov

DKS MF SR	Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov	Číslo Zmeny: #####
---------------------------	---	-----------------------

Štúdia realizovateľnosti č.

Spracovateľ štúdie vyplní nasledujúce informácie:

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

Dátum:

Oprávnená osoba Dodávateľa:

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. VÚC, portály, atď.
5. Vplyv v organizácii mimo IT – bezpečnosť, help desk, ..
6. Dopad pri nerealizácii Zmeny
7. Požadované zdroje z IT, čas kľúčových používateľov, časové dopady, požiadavky na nové prvky

Dátum:

Spracovateľ:

Organizácia:

Formulár č. 3: Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti

DKS MF SR	Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti Proces Change Management	Číslo Zmeny: #####
---------------------------	--	---------------------------

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny:	Organizácia:
Telefón:	
Zadávatel' Zmeny (SPOC):	Organizácia:
Change Manager:	
Dátum vystavenia požiadavky:	Požadovaný termín odovzdania plnenia:
Kategória Zmeny (HW, SW,...)	
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:

Podpis:

Poverený zástupca Užívateľa:

Dátum:

Podpis:

Projektový manažér MF SR:

Dátum:

Podpis:

Garant modulu (Oprávnená osoba Užívateľa):

Dátum:

Podpis:

Garant modulu MF SR:

Formulár č. 4: Odovzdávací protokol k Zmene

DKS MF SR	Odovzdávací protokol k Zmene (Dokumentácia priebehu Zmeny a testovania) Proces Change Management	Číslo Zmeny: ####
---------------------------	---	----------------------

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

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny: Telefón: Zadávatel' Zmeny (SPOC): Change Manager: Dátum vystavenia požiadavky: Kategória Zmeny (HW, SW,...) Identifikácia zmenovej položky (CI): Priorita: 1, 2, 3, urgentná zmena Zmena schválená: Meno Povereného zástupcu	Organizácia: Organizácia: Požadovaný termín odovzdania plnenia: Verzia of CI: V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov Štandardná zmena /Áno , Nie/ Dátum schválenia:
---	---

Popis a plán realizácie Zmeny:

Krátky popis požiadavky:	Krátky a výstižný popis požiadavky na Zmenu. Detailný popis zmeny je vo Štúdií realizovateľnosti.
Detailný popis realizácie Zmeny:	/Uved'te plán a postup testovania a postup realizácie./ /Pre Aplikačný SW - uved'te 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 - uved'te 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/

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:	

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:	/Uved'te podmienky pre realizáciu do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu/
Testoval : _____	Dátum: _____

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:	/Uved'te podmienky pre realizáciu do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu/
Testoval :	_____ Dátum: _____
Poznámka:	Musia byť podpísaní pracovníci, ktorí vykonali integračný test za každú aplikáciu.

Realizácia do produkčného prostredia.

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

Informácie pre užívateľa:

Zoznam modulov:

Popis zmien: /Popis zmien z pohľadu koncového užívateľa/

Zverejnenie zabezpečil:

Meno

Dátum

Podpis

Formulár č. 5: Akceptačný protokol k Zmene

DKS MF SR	Akceptačný protokol k Zmene	Číslo Zmeny: ####
---------------------------	------------------------------------	--------------------------

1. Predmet akceptácie

V priebehu mesiaca xx/xxxx boli implementované požiadavky v súlade s Požiadavkou na zmenu PZ XXXXXX:

<i>Požiadavka na zmenu</i>	EUR (bez DPH)
SPOLU:	

SPOLU FAKTURÁCIA (EUR bez DPH):

2. Závery akceptácie

1. *Zástupcovia zúčastnených strán svojimi podpismi potvrdzujú, že implementované požiadavky sú v súlade so schválenou požiadavkou na zmenu.*
- 2.
- 3.

So znením akceptačného protokolu súhlasí:

za objednávateľa: xxxxxxxxxx – Poverený zástupca Užívateľa

xxxxxxxxxx – Garant modulu (Oprávnená osoba Užívateľa)

xxxxxxxxxx – Garant systému

xxxxxxxxxx – Garant modulu MF SR

xxxxxxxxxx – Projektový manažér MF SR

xxxxxxxxxx – Manažér zmien

za zhotoviteľa: xxxxxxxxxxxx – projektový manažér

v Bratislave: