

Rámcová dohoda na poskytovanie služieb aplikačnej podpory pre Centrálny konsolidačný systém (CKS)

(ďalej len „Rámcová dohoda“)

uzavretá podľa § 2 ods. 5 písm. g) a § 83 zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov a § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v platnom znení

Číslo Rámcovej dohody Zákazníka: 2018/192

1. Slovenská republika zastúpená Ministerstvom financií Slovenskej republiky

Sídlo: Štefanovičova 5, 817 82 Bratislava
Zastúpené: Ing. Albínom Kotianom, generálnym tajomníkom služobného úradu
IČO: 00151742
DIČ: 2020798351
IČ DPH: nie je platiteľom DPH
Bankové spojenie:

Číslo účtu IBAN:

(ďalej ako „MF SR“ alebo „Zákazník“)

2. DXC Technology Slovakia s. r. o.

Sídlo: Galvaniho 7, 820 02 Bratislava 22
Zastúpená: Ing. Martin Peluha, konateľ
IČO: 357 853 06
DIČ: 2020213393
IČ pre DPH: SK2020213393
Zapísaný v: Okresný súd Bratislava I, oddiel Sro, deň zápisu 31.03.2000
Vložka číslo: č. 21438/B
Banka:
Číslo účtu IBAN:

(ďalej ako „Poskytovateľ“)

(ďalej spoločne ako „zmluvné strany“)

vedomé si svojich záväzkov v tejto Rámcovej dohode obsiahnutých a s úmyslom byť touto Rámcovou dohodou viazané sa dohodli na nasledujúcom znení tejto Rámcovej dohody:

Definície

„**Rámcová dohoda**“ je písomná dohoda medzi Zákazníkom a Poskytovateľom, ktorá bližšie určuje podmienky zadávania zákaziek/poskytovania služieb počas doby jej platnosti, najmä čo sa týka ceny poskytovaných služieb a predpokladaného množstva predmetu rámcovej dohody.

„**CKS**“ je Informačný systém pre Centrálny konsolidačný systém.

„**Služba**“ alebo „**Služby**“ znamená podporu v rámci Aplikačnej podpory, služby na vyžiadanie a služby realizácie zmien, podrobne definované v tejto rámcovej dohode vrátane príslušných príloh, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou.

„**Softvérový produkt**“ je binárny kód softvéru poskytnutý Zákazníkovi podľa samostatnej rámcovej dohody, na základe licencie výrobcu softvéru.

„**Prevádzková podpora**“ je podpora poskytovaná Zákazníkovi na základe „Zmluvy o zabezpečení prevádzky“ uzavretej dňa 20.7.2004 medzi spoločnosťou DXC Technology Slovakia s. r. o. (pôvodne Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.) a Datacentrom v znení neskorších dodatkov.

„**Aplikačný softvér**“ je systém osobitných nastavení a parametrizácie, ktorá vznikla ako autorské dielo doplnením Softvérového produktu Poskytovateľom. Skladá sa zo samostatných funkčných blokov, ďalej tiež „modulov“.

„**Softvér**“ je spoločné označenie pre „softvérové riešenie systému CKS“.

„**Štandardná podpora Softvérového produktu**“ je podpora v rámci podmienok údržby Softvérového produktu (na základe licencie výrobcu softvéru – tzv. softvérový maintenance).

„**Aplikačná podpora**“ je činnosť zameraná najmä na podporu kľúčových používateľov a administrátorov systému CKS, zmeny v nastavení systému CKS, ako aj riešenie rozvoja systému CKS, zákazníckych úprav a implementácií zmien Softvéru.

„**Popis služby**“ znamená dokument tvoriaci súčasť tejto Rámcovej dohody popisujúci atribúty príslušnej služby a povinnosti Poskytovateľa a Zákazníka v súvislosti s danou službou (t.j. Príloha č.1).

„**Výkaz vykonaných prác**“ znamená dokument, ktorým Zákazník potvrdí obsah a rozsah služieb riadne poskytovaných Poskytovateľom počas kalendárneho mesiaca, výšku prenášaného kreditu nevyčerpaného v rámci predmetného mesačného paušálu a v prípade potreby potvrdí prevzatie/akceptáciu plnenia poskytovaného Poskytovateľom.

„**Akceptačný protokol**“ znamená dokument, ktorým Zákazník potvrdí obsah a rozsah riadne vykonaných prác, ktoré sú súčasťou služieb na vyžiadanie, resp. služieb realizácie zmien.

„**Poverené osoby Zákazníka**“ je súhrnný názov pre Projektového manažéra Zákazníka, Oprávnenú osobu Zákazníka, Manažéra zmien a Odborného garanta CKS.

„**Poverené osoby Poskytovateľa**“ je súhrnný názov pre Projektového manažéra Poskytovateľa a Oprávnenú osobu Poskytovateľa.

„**Help desk**“ je systém technickej podpory Ministerstva financií SR.

1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Táto Rámcová dohoda je výsledkom verejného obstarávania realizovaného v súlade so zákonom o verejnom obstarávaní.
- 1.2 Zákazník ako verejný obstarávateľ podľa § 7 ods. 1 písm. a), na základe § 81 písm. b) bod 2 zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „zákon o verejnom obstarávaní“) uskutočnil priame rokovacie konanie, za účelom obstarania služieb, ktoré sú predmetom tejto Rámcovej dohody.
- 1.3 Zákazník je prevádzkovateľom informačného systému CKS, ktorý slúži na spracovanie konsolidovaných účtovných závierok vo verejnej správe podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve, na spracovanie Súhrnnej účtovnej závierky Slovenskej republiky, národnej a medzinárodnej štatistiky verejného sektora, ako aj zabezpečenie ďalších údajov o verejných financiách a k rozvoju ktorého prispel Poskytovateľ svojimi dodávkami HW, SW, prác a služieb v súlade s predchádzajúcimi zmluvami uzatvorenými pre tento účel.
- 1.4 Zákazník na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť aplikačnú podporu a rozvoj CKS.
- 1.5 Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu tejto Rámcovej dohody nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Zákazníkom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Zákazníkovi na základe osobitných právnych predpisov.

2 PREDMET, ÚČEL RÁMCOVEJ DOHODY, MIESTO PLNENIA

- 2.1 Predmetom tejto Rámcovej dohody je záväzok Poskytovateľa poskytovať na základe objednávok Zákazníka riadne a včas služby aplikačnej podpory a realizácie zmien informačného systému CKS. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby Zákazníkovi v rozsahu uvedenom v príslušnej objednávke a za podmienok dohodnutých v tejto Rámcovej dohode, resp. v príslušnej objednávke a Zákazník bude mať tomu zodpovedajúci záväzok zaplatiť dohodnutú odmenu (cenu).
- 2.2 Služby, ktoré sú predmetom plnenia Poskytovateľa podľa tejto Rámcovej dohody a spôsob ich poskytovania, pozostávajú z (i) paušálnych služieb, (ii) nad-paušálnych služieb a (iii) služieb realizácie zmien CKS (ďalej spoločne ako „služby“) a sú bližšie špecifikované v Prílohe č.1 tejto Rámcovej dohody, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť. Služby sa zaväzuje Poskytovateľ poskytovať na základe písomných

objednávok, v ktorých bude uvedený najmä predmet plnenia, čas poskytnutia služby, meno a podpis oprávnenej osoby Zákazníka, dátum vystavenia objednávky.

- 2.3 Služby v rámci aplikačnej podpory (mesačný paušál) sa zaväzuje Poskytovateľ poskytovať na základe písomnej objednávky, vystavenej vždy na obdobie príslušného kalendárneho roka, podpísanej oprávnenou osobou Zákazníka a doručenej Poskytovateľovi v elektronickej podobe s následným dorúčením v písomnej podobe. Objednávka bude vystavená vždy do konca decembra predchádzajúceho kalendárneho roka s účinnosťou od 1.1. nasledujúceho roka. Prvá objednávka bude vystavená do desiatich (10) dní po nadobudnutí účinnosti tejto Rámcovej dohody s platnosťou do konca príslušného kalendárneho roka.
- 2.4 Služby na vyžiadanie (nadpaušál) sa zaväzuje Poskytovateľ poskytovať na základe individuálnej objednávky vystavenej jednou z oprávnených osôb Zákazníka (garantom systému CKS) a doručenej Poskytovateľovi elektronickou poštou.
- 2.5 Služby realizácie zmien sa zaväzuje Poskytovateľ poskytovať na základe individuálnej písomnej požiadavky vystavenej podľa aktuálnych potrieb Zákazníka. Schvaľovanie zmenových požiadaviek je v kompetencii Odborného garanta Zákazníka a Manažéra Zmien Zákazníka.
- 2.6 Účelom tejto Rámcovej dohody je prostredníctvom vystavených objednávok zabezpečiť riadnu, funkčnú a bezpečnú prevádzku a rozvoj systému CKS, vrátane zabezpečenia potrebných úprav a aktualizácií systému CKS podľa aktuálnych potrieb a požiadaviek Zákazníka z dôvodu zachovania jeho prevádzkyschopnosti a rozvoja funkcionality v súlade s platnou legislatívou a zabezpečenia interoperability so všetkými informačnými systémami, s ktorými je CKS integrovaný.
- 2.7 Miestom plnenia je sídlo Zákazníka a podriadenej organizácie Zákazníka - DataCentrum, Cintorínska 5, 811 08 Bratislava.

3 DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOSTI RÁMCOVEJ DOHODY

- 3.1 Táto Rámcová dohoda, vrátane jej Príloh č. 1 až 3, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť, nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 3.2 Táto Rámcová dohoda sa uzatvára na dobu určitú na štyridsaťosem (48) mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Rámcovej dohody, alebo do vyčerpania jej finančného limitu podľa bodu 4.1 tejto Rámcovej dohody, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

4 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 4.1 Celková cena/odmena za poskytovanie služieb aplikačnej podpory a realizácie zmien podľa tejto Rámcovej dohody je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov maximálne vo výške **3 330 000,00 EUR** bez DPH, čo je **3 996 000,00 EUR** s 20 % DPH. V celkovej cene sú zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa súvisiace s poskytovaním služieb aplikačnej podpory a realizácie zmien podľa tejto Rámcovej dohody.

- 4.2 Výška odmeny za aplikačnú podporu a služby realizácie zmien, poskytnuté Poskytovateľom, je zložená:

- A) Z pevnej ceny** – mesačný paušál (80 človekohodín v sadzbe podľa bodu 4.3 b) a 20 človekohodín v sadzbe podľa bodu 4.3 d)) vo výške 11 260,00 EUR bez DPH, čo je 13 512,00 EUR s 20 % DPH, v členení za poskytnutie predplatených služieb podľa Prílohy č. 1 bod 2.1 tejto rámcovej dohody pre obdobie 1 mesiaca.

Odmena podľa bodu 4.2. A) sa bude fakturovať mesačne vždy vo výške mesačného paušálu, a to začiatkom kalendárneho mesiaca za predchádzajúci mesiac, t.j. do 10 dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.

- B) Z ceny za služby realizácie zmien** – činnosti súvisiace so zmenou funkčnosti CKS, ktoré predstavujú zmeny v nastaveniach existujúcej funkcionality systému CKS, vyplývajúce predovšetkým zo zmien legislatívy, zmien technologickej platformy a integračných rozhraní na komunikujúce systémy. Súčasťou týchto služieb je tiež úprava príslušnej dokumentácie, projektový manažment, koordinácia testovacieho procesu a prípadné vyškolenie používateľov CKS. Cena služieb realizácie zmien bude tvorená ako súčin

jednotkovej ceny sadzby výkonov Poskytovateľa podľa bodu 4.3 tejto Rámcovej dohody a množstva výkonov uvedených v príslušnej objednávke.

- C) Z ceny za nadpaušál** – nadpaušál činností súvisiacich s aplikačnou podporou nad rámec mesačného paušálu. Cena služieb bude tvorená ako súčin jednotkovej ceny sadzby výkonov Poskytovateľa podľa bodu 4.3 tejto Rámcovej dohody a množstva výkonov uvedených v príslušnej objednávke.

Odmena podľa bodov 4.2. B) a C) sa bude fakturovať v súlade s príslušnou objednávkou na základe príslušného výkazu vykonaných prác alebo akceptačného protokolu. Zmluvné strany sa zaväzujú, že po riadnom poskytnutí predmetnej služby podpíšu akceptačný protokol vystavený Poskytovateľom.

- 4.3 Plnenia podľa bodu 2.2. a 2.3 tejto Rámcovej dohody budú fakturované v nasledujúcich hodinových sadzbách:

- a) Projektový manažér 101,50 Eur/hod bez DPH, čo je 121,80 Eur/hod s 20% DPH,
- b) Senior konzultant 124,50 Eur/hod bez DPH, čo je 149,40 Eur/hod s 20% DPH,
- c) Pracovník podpory pri realizácii zmien 50,50 Eur/hod bez DPH, čo je 60,60 Eur/hod s 20% DPH,
- d) Administrátor systému 65,00 Eur/hod bez DPH, čo je 78,00 Eur/hod s 20% DPH

príčom obidve zmluvné strany budú tieto ceny uplatňovať nasledovne:

4.3.1 Projektový manažér – cena bude účtovaná

- a) v prípade Služieb realizácie Zmien, na každých začatých desať (10) človekodní sa počíta jeden deň (osem (8) hodín) projektového manažmentu a v prípade poskytnutých služieb podľa bodu 2.2 Prílohy č. 1 sa postupuje rovnako.
- b) v prípade poskytnutia Služieb Aplikačnej podpory podľa bodu 2.1 Prílohy č.1, jeden konzultačný deň (osem (8) hodín) projektového manažmentu za každých ukončených desať (10) konzultačných človekodní v príslušnom mesiaci.

4.3.2 Senior konzultant - cena bude účtovaná za služby vykonávané podľa Prílohy č.1 bodov 2.1. písm. a) až i) a 2.2 písm. a) až o) podľa rozsahu plnenia požadovaného Zákazníkom a poskytnutého Poskytovateľom.

4.3.3 Pracovník podpory pri realizácii zmien – cena bude účtovaná za služby vykonávané podľa Prílohy č. 1 bodov 2.1. písm. a) až i) a bodu 2.2. písm. a) až i) podľa rozsahu plnenia požadovaného Zákazníkom a poskytnutého Poskytovateľom.

4.3.4 Administrátor systému - cena bude účtovaná za služby vykonávané podľa Prílohy č.1 bodu 2.4. podľa rozsahu plnenia požadovaného Zákazníkom a poskytnutého Poskytovateľom.

4.3.5 Pri realizácii Zmien, za služby podľa Prílohy č. 1 bodu 2.3, sa pri účtovaní ceny bude uplatňovať nasledujúce delenie prác (mimo prác projektového manažéra) podľa rozsahu plnenia požadovaného Zákazníkom a poskytnutého Poskytovateľom:

Rola	Senior konzultant	Pracovník podpory
SAP Konzultant	80%	20%

- 4.4 Odmena za poskytnuté plnenie podľa bodu 4.2 písm. B a C bude uhradená v súlade s príslušnou objednávkou na základe predloženej faktúry, ktorej súčasťou bude príslušný výkaz vykonaných prác alebo podpísaný akceptačný protokol. Zmluvné strany sa v súlade s § 340b ods. 1 Obchodného zákonníka dohodli, že faktúry budú splatné vždy do tridsať (30) dní odo dňa doručenia faktúry do podateľne Zákazníka. Faktúry budú doručené na adresu Zákazníka uvedenú v záhlaví Rámcovej dohody najneskôr do piatich (5) dní odo dňa podpísania výkazu vykonaných prác, resp. akceptačného protokolu.

- 4.5 Faktúra musí obsahovať náležitosti podľa § 74 Zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a číslo príslušnej objednávky a Rámcovej dohody Zákazníka. Ak bude faktúra obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, má Zákazník právo v lehote splatnosti faktúru vrátiť

Poskytovateľovi na opravu. Poskytovateľ faktúru opraví alebo vystaví novú a doručí ju Zákazníkovi. Dňom doručenia opravenej alebo novej faktúry začína plynúť nová 30 dňová lehota splatnosti.

- 4.6 Poskytovateľ je povinný riadne poskytovať služby aj v prípade omeškania Zákazníka so zaplatením ceny riadne poskytnutých služieb, pokiaľ sa tak obe strany písomne dohodnú, najviac však po dobu 3 mesiacov odo dňa uplynutia splatnosti príslušnej faktúry.
- 4.7 Výška odmeny za plnenie Poskytovateľa podľa tejto Rámcovej dohody bude fakturovaná v eurách vrátane príslušnej sadzby DPH.
- 4.8 Poskytovateľ môže požadovať zmenu ceny v rozsahu zodpovedajúcom zmene sadzby dane z pridanej hodnoty (DPH), cla, dovozných prirážok alebo akýchkoľvek iných daní, poplatkov alebo dávok ukladaných štátnymi orgánmi Slovenskej republiky vzťahujúcich sa na predmet plnenia Poskytovateľa podľa tejto Rámcovej dohody. Ku zmene ceny môže dôjsť odo dňa, kedy došlo k zmene vyššie uvedenej sadzby, pokiaľ taká zmena bola pred dňom splatnosti predmetných poplatkov písomne oznámená druhej zmluvnej strane. Zmena ceny je možná len na základe dohody zmluvných strán formou písomného dodatku k tejto Rámcovej dohody s prihladením na znenie bodu 4.8. tohto článku, t.j. okrem zmien ceny v dôsledku zákonnej úpravy sadzby DPH, ktorá je možná aj bez uzatvárania dodatku k tejto Rámcovej dohode, t.j. DPH bude Poskytovateľ fakturovať vždy vo výške stanovenej právnymi predpismi účinnými v čase fakturácie. Zmenou ceny z dôvodu podľa tohto bodu 4.8 nemôže byť prekročená celková odmena Rámcovej dohody bez DPH dohodnutá v tejto Rámcovej dohode, s prihladením na znenie nasledujúceho bodu 4.9.
- 4.9 Akákoľvek iná zmena ceny ako zmena podľa predchádzajúceho bodu 4.8 tohto článku je možná len na základe dohody zmluvných strán formou písomného dodatku k tejto Rámcovej dohode. Dodatok, ktorým by sa zvyšovala cena plnenia alebo jeho časti, je možné uzatvoriť len v súlade s aplikovateľnými právnymi predpismi, platnými na území Slovenskej republiky.

5 PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 5.1 Aplikačný softvér (softvérový produkt) bude predmetom služieb podľa tejto Rámcovej dohody za predpokladu, že Zákazník má právo užívať a mať udržiavaný súvisiaci Softvérový produkt.
- 5.2 Základná doba pre poskytovanie služieb podľa tejto Rámcovej dohody je definovaná ako Základné časové pokrytie v čase od 8.00 do 17.00 od pondelka do piatku, okrem štátnych sviatkov, dní pracovného pokoja a pracovného voľna, pokiaľ nie je stanovené inak.
- 5.3 Zákazník zabezpečí prítomnosť zástupcu Zákazníka pre príslušnú oblasť počas vykonávania služby, pokiaľ sa vykonáva na mieste Zákazníka.
- 5.4 Zákazník sa zaväzuje upozorniť Poskytovateľa na akékoľvek potenciálne ohrozenie bezpečnosti a zdravia vo svojich objektoch a prijať všetky opatrenia k zaisteniu bezpečnosti a ochrany zdravia. Poskytovateľ sa zaväzuje rešpektovať a dodržiavať upozornenia a opatrenia Zákazníka o zaistení bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.
- 5.5 V prípade zásahu do systému CKS, ktorý svojou povahou predstavuje zmenu nastavenia systému CKS z pohľadu dodaného popisu nastavenia, sa Poskytovateľ zaväzuje do piatich (5) dní od dodania výkonu predložiť Zákazníkovi o tom písomný záznam, ktorý bude prílohou k existujúcemu popisu nastavenia systému CKS.
- 5.6 V prípade vykonania zmien alebo rozšírení Aplikačného softvéru, ktoré nie sú povolené v platnom zozname podmienok pre poskytnutie užívateľských práv k Softvérovému produktu, alebo v prípade zásahu doňho bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa, Poskytovateľ nebude mať povinnosť poskytnúť služby podľa tejto Rámcovej dohody k odstráneniu väd takto spôsobených.

6 POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA A SÚČINNOSŤ ZÁKAZNÍKA

- 6.1 Zákazník poskytne Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri plnení podľa tejto Rámcovej dohody, ktorú si Poskytovateľ vyžiada aspoň päť (5) pracovných dní pred jej poskytnutím, resp. bezodkladne po obdržaní písomnej objednávky, v dostatočnom rozsahu a v primeranej miere najmä tým, že zabezpečí súčinnosť svojich zamestnancov a spolupracujúcich osôb, umožní prístup k telekomunikačným zariadeniam, bude spolupracovať na špecifikáciách, testoch, prevzatí atď. Dostatočný rozsah a primeraná miera súčinnosti bude špecifikovaná pri rešpektovaní technických a kapacitných možností Zákazníka a potrieb riadneho poskytovania služieb Poskytovateľom. Zákazník umožní Poskytovateľovi kontrolovaný prístup k hardvéru a softvéru pomocou diaľkového prenosu dát, a to v rozsahu vymedzenom Zákazníkom, pričom Poskytovateľ je povinný rešpektovať, zabezpečiť a dodržiavať ochranu dát Zákazníka ako aj osobitné povinnosti vyplývajúce z právnych predpisov (napr. ustanovenie § 17 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník

v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“), zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“). Zákazník nemá nárok na náhradu nákladov, ktoré mu v súvislosti so zabezpečením nevyhnutnej súčinnosti vzniknú.

- 6.2 Zmluvné strany si do desiatich (10) dní od nadobudnutia účinnosti Rámcovej dohody, v zmysle bodu 16.4, písomne oznámia zoznam Oprávnených osôb, ktoré budú zastupovať záujmy svojej zmluvnej strany pre definovanú oblasť.
- 6.3 Zákazník zabezpečí, aby nemohlo dôjsť ku strate dát (len v prípade, ak k strate dát nedôjde systémovou chybou, chybou aplikácie, alebo neošetrenou bezpečnostnou zraniteľnosťou), pre spracovanie ktorých boli služby Poskytovateľa poskytnuté alebo použité a bude udržiavať aktuálne záložné kópie príslušného Softvéru a dát. Toto zabezpečenie bude vykonané podľa pokynov Poskytovateľa spôsobom, ktorý nezabráni prevádzke systému CKS počas pracovných hodín a zároveň nezabráni plneniu povinností Poskytovateľa podľa tejto Rámcovej dohody. Tým nie je dotknutá povinnosť Poskytovateľa postupovať s odbornou starostlivosťou v záujme predchádzaniu stratám takých dát. Je povinnosťou Zákazníka zabezpečiť si riadnu technickú podporu HW prostredia systému CKS.
- 6.4 Je povinnosťou Zákazníka zabezpečiť si riadnu technickú podporu HW prostredia CKS, ohľadom ktorého sa poskytujú služby podľa tejto Rámcovej dohody. Je výhradnou povinnosťou Zákazníka zabezpečiť si na vlastné náklady štandardnú podporu systémového SW ako aj Softvérového produktu (tzv. maintenance) v zmysle licenčných podmienok poskytovateľa licenčných práv jednotlivých SW.
- 6.5 Zákazník zabezpečí súčinnosť zúčastnených tretích strán (iných zmluvných strán Zákazníka, DataCentra a Štátnej pokladnice).
- 6.6 Poskytovateľ sa zaväzuje:
- a) poskytovať služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Zákazníka uvedenými v tejto Rámcovej dohode,
 - b) neodkladne písomne informovať Zákazníka o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie služieb,
 - c) riadiť sa odporúčaniami miestneho správcu informačného systému Zákazníka.
 - d) niesť zodpovednosť za vzniknutú škodu, ktorú bolo možné vopred predvídať, spôsobenú Zákazníkovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto Rámcovej dohody.

7 VADY A ZÁRUKA

- 7.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude riadne, včas a v dohodnutej kvalite poskytovať plnenie podľa tejto Rámcovej dohody a jej príloh, ako aj podľa príslušných objednávok. Poskytovateľ sa zaväzuje, že služby spočívajúce v podpore Aplikačného softvéru budú poskytované s odbornou starostlivosťou a že zabezpečí všetko primerané úsilie na to, aby za podmienok stanovených v tejto Rámcovej dohode Aplikačný softvér mal požadovanú kvalitu a dohodnutú funkcionálnosť.
- 7.2 Poskytovateľ sa v rámci poskytovania služieb podľa bodu 2.1 až 2.5 zaväzuje zabezpečiť riadnu funkcionálnosť aplikačného softvéru CKS. Za týmto účelom je povinný v lehotách stanovených touto Rámcovou dohodou zahájiť odstránenie väd, (zabezpečiť náhradné riešenie, alebo trvalé riešenie podľa bodu 2.5 písm. d) Prílohy č. 1), ktoré boli spôsobené v súvislosti s realizáciou predmetu tejto Rámcovej dohody. Rozdelenie väd podľa kategórií spolu s dobou ich odstránenia je uvedený v Prílohe č.1 bod.2.5.
- 7.3 Ohľadom každého funkčného bloku, ktorý vznikne ako výsledok Služieb „realizácia/implementácia Zmien“ podľa bodu 4.2 B), Poskytovateľ poskytuje záruku, že Aplikačný softvér bude za stanovených podmienok mať funkcionálnosť v súlade s jeho vzájomne dohodnutou funkčnou špecifikáciou uvedenou v Štúdiu realizovateľnosti s tým, že ak sa do 24 mesiacov po riadnom prevzatí takého predmetu plnenia (ak nebude v štúdiu realizovateľnosti dohodnutá iná lehota) zistí, že taká funkcionálnosť nie je v súlade so špecifikáciou uvedenou v príslušnej Štúdiu realizovateľnosti z dôvodov na strane Poskytovateľa, Poskytovateľ bude mať povinnosť taký nesúlad odstrániť na svoje náklady, za predpokladu, že Zákazník bezodkladne po dodaní plnenia preverí jeho funkčnosť a použiteľnosť v konkrétnej situácii, a to, pokiaľ nie je dohodnuté inak, skôr, ako začne s jeho produktívnym využívaním, a všetky zistené vady bezodkladne po ich zistení písomne oznámi Poskytovateľovi.
- 7.4 V prípade, ak v dôsledku vady spôsobenej rozšírením CKS prostredníctvom jednotlivých realizovaných zmenových požiadaviek a preukázateľne zavinenej Poskytovateľom dôjde počas záručnej doby k odstávke

produkčnej verzie CKS alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie s inými systémami Zákazníka, Poskytovateľ je povinný túto vadu odstrániť na vlastné náklady v priebehu 48 hodín od okamihu jej oznámenia Zákazníkom, okrem prípadu, ak vada preukázateľne objektívne nie je odstrániteľná v uvedenej lehote, pričom v takom prípade Poskytovateľ oznámi Zákazníkovi lehotu, v ktorej vadu odstráni.

- 7.5 Poskytovateľ bude v rámci služby, ktorej cieľom je odstraňovať vady, spolupracovať a podporovať Zákazníka pri hľadaní vady Aplikačného softvéru a jej príčiny. Vadou v tejto súvislosti sa rozumie nesúlad funkcionality Aplikačného softvéru s jeho dohodnutou funkčnou špecifikáciou. Poskytovateľ sa zaväzuje vadu odstrániť primerane s ohľadom na jej povahu alebo uvedie spôsob, ako zabrániť pôsobeniu vady.
- 7.6 Nad rámec záruk a iných záväzkov výslovne uvedených v tejto Rámcovej dohode Poskytovateľ nemá žiadne povinnosti a Zákazník žiadne tomu zodpovedajúce práva, v súvislosti so zárukou alebo vadami svojho plnenia podľa tejto Rámcovej dohody, pokiaľ sa strany výslovne písomne nedohodnú inak.
- 7.7 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za vady Softvéru tretích strán (ako sú napríklad SAP, Citrix, Oracle a ďalšie).

8 OSOBITNÉ USTANOVENIA

8.1 Závazok Poskytovateľa poskytovať služby podľa tejto Rámcovej dohody sa nevzťahuje na:

- a. riešenie problémov spôsobených vonkajšími zásahmi, akýmkoľvek poškodením alebo stratou dát (aj náhodným), prevádzkou mimo parametrov uvedených v príslušnej produktovej dokumentácii, alebo v dôsledku zlyhania pamäťových médií neudržiavaných Poskytovateľom;
- b. riešenie problémov spôsobených zásahmi, servisom, modifikáciami systému CKS inými osobami ako sú osoby poskytujúce Služby podľa tejto Rámcovej dohody alebo zamestnanci Zákazníka konajúci podľa inštrukcií Poskytovateľa;
- c. riešenie problémov spôsobených nenainštalovaním opravy chyby alebo určenej verzie operačného systému;
- d. riešenie problémov spôsobených používaním systému CKS v rozpore s dokumentáciou;
- e. plnenia mimo dohodnutých hodín pokrytia, pokiaľ v tejto Rámcovej dohode nie je uvedené inak;
- f. služby súvisiace s hardvérom a systémovým SW;
- g. dodávka licencií, médií;
- h. služby údržby softvéru (maintenance) podľa samostatných zmlúv Zákazníka a jeho tretích strán (SAP, Citrix, Oracle a pod.) ;
- i. služby realizácie zmien mimo dohodnutých hodín Základného časového pokrytia, pokiaľ v tejto Rámcovej dohode nie je uvedené inak. (služby aplikačnej podpory môžu byť vykonávané aj mimo dohodnutých hodín základného časového pokrytia, pokiaľ sa poverená osoba Poskytovateľa na tom dohodne s poverenou osobou Zákazníka elektronickou formou, pričom platia podmienky uvedené v bode 4.3 Rámcovej dohody).

9 AUTORSKÉ PRÁVA A PRÁVA TRETÍCH OSÔB

- 9.1 Vzhľadom na to, že výsledkom služieb podľa tejto Rámcovej dohody je aj plnenie, ktoré môže napĺňať znaky autorského diela v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“), je k týmto výsledkom poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku Rámcovej dohody.
- 9.2 Na každé autorské dielo, vytvorené výhradne v rámci poskytovania služieb, udeľuje Poskytovateľ Zákazníkovi ku dňu podpisu akceptačného alebo preberacieho protokolu ohľadom plnenia, ktorého je také dielo súčasťou, časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), nevýhradnú a cenou podľa tejto Rámcovej dohody plne splatenú licenciu na použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v súlade a na účely tejto Rámcovej dohody. Zákazník, pre zamedzenie pochybností, nie je oprávnený používať diela podľa § 19 ods. 4 Autorského zákona, a to najmä právo dielo spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) alebo dať spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) tretej osobe, vyhotovenie rozmnoženiny diela, verejné rozširovanie originálu diela alebo jeho rozmnoženiny predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva, verejné rozširovanie originálu diela alebo jeho rozmnoženiny nájmom alebo vypožičaním, spracovanie, preklad diela, a verejný prenos diela, a to ako Zákazníkom osobne, tak aj osobami ním ovládanými a/alebo poverenými s tým. Udelenie sublicencie Zákazníkom je podmienené predchádzajúcim písomným súhlasom Poskytovateľa na udelenie takejto sublicencie na používanie diela pre presne a konkrétne určené tretie osoby a rovnako tak na prevedenie takejto licencie na tretie osoby verejnej správy. Poskytovateľ vyhlasuje, že udeleniu sublicencie alebo prevedeniu licencie na tretiu

osobu/tretie osoby verejnej správy nebude brániť, pokiaľ sublicencia bude určená na použitie diela v súlade s účelom tejto Rámcovej dohody a nebude na ujmu práv tretích osôb.

9.3 Licenciu v rozsahu podľa bodu 9.2 poskytuje Poskytovateľ Zákazníkovi okamihom akceptácie výsledku služieb, ktorý príslušné autorské dielo obsahuje; do tej doby je Zákazník oprávnený autorské dielo použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie príslušnej služby. Odmena za poskytnutie licencie, poskytnutie sublicencie alebo postúpenie licencie k autorským dielam je zahrnutá v cene služieb.

9.4 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, zmluvné strany sa dohodli, že:

9.4.1 Objednávateľ môže vytvárať kópie, alebo úpravy diela len pre účely archivácie, alebo ak je kopírovanie či úprava nutným krokom pri oprávnenom užívaní diela na záložnom zariadení za predpokladu, že tieto kópie a úpravy nie sú využívané iným spôsobom, a ďalej za predpokladu, že užívanie na záložnom zariadení je ukončené v okamžiku, keď pôvodné, alebo náhradné zariadenie začne pracovať; a

9.4.2 Objednávateľ nebude spätne rozkladať (disasemblovať) ani spätne prekladať (dekompilovať) dielo bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa. Objednávateľ nebude dešifrovať dielo, ak to nie je nevyhnutne potrebné pre legítimne užívanie diela. Objednávateľ je povinný na požiadanie Poskytovateľa poskytnúť akékoľvek jemu známe informácie týkajúce sa prípadných Objednávateľom vykonaných disasemblácií či dekompilácií.

9.5 Poskytovateľ je povinný postupovať tak, aby udelenie licencie k autorskému dielu podľa tejto Rámcovej dohody vrátane oprávnenia udeliť sublicenciu a súvisiacich povolení zabezpečil, a to bez ujmy na právach tretích osôb.

9.6 Zákazník sa zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou bude bez zbytočného odkladu informovať Poskytovateľa, bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov Poskytovateľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a Poskytovateľovi udelí a po potrebnú dobu neodvolá plnomocenstvo s možnosťou splnomocniť ďalšiu osobu potrebnú na to, aby sa Poskytovateľ mohol za Zákazníka účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou rokovať o urovnaní sporu resp. spôsobom vhodným podľa uváženia Poskytovateľa postupovať v záujme ochrany práv oboch strán.

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

10 SUBDODÁVATELIA, REGISTER PARTNEROV VEREJNÉHO SEKTORA A KEÚČOVÍ EXPERTI

10.1 Na poskytovanie niektorých plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Zákazníka, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto Rámcovej dohode právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie Rámcovej dohody v súlade s § 41 ods. 8 zákona o verejnom obstarávaní a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Zákazníkovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) predmet subdodávky ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Rámcovej dohody.

10.2 V prípade, že ku dňu podpisu Rámcovej dohody Poskytovateľ nešpecifikuje Subdodávateľov bude Zákazník odôvodnene predpokladať, že Poskytovateľ bude plniť služby podľa Rámcovej dohody vlastnými kapacitami. V prípade potreby použitia Subdodávateľa v priebehu platnosti Rámcovej dohody na dodávanie častí služieb, je povinný Poskytovateľ postupovať v súlade s článkom 10.3 a 10.4 Rámcovej dohody. V takomto prípade nie je potrebné uzatvárať písomný dodatok k Rámcovej dohode.

10.3 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Zákazníkovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o zmene dozvedel.

10.4 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť a /alebo doplniť subdodávateľa počas trvania Rámcovej dohody. Poskytovateľ je povinný Zákazníkovi najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom subdodávateľ začne plniť predmet Rámcovej dohody, predložiť písomné oznámenie o zmene a /alebo doplnení subdodávateľa,

ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 10.1 tejto Rámcovej dohody.

- 10.5 Poskytovateľ zaplatí Zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške 1 000,00 Eur za každé jednotlivé porušenie, ak porušil alebo riadne a úplne nevykonal povinnosť uvedenú v bode 10.3 a 10.4 tohto článku predložiť písomné oznámenie o zmene a/alebo doplnení subdodávateľa.
- 10.6 Porušenie povinnosti podľa bodu 10.3 a 10.4 tohto článku sa považuje za podstatné porušenie Rámcovej dohody.
- 10.7 Poskytovateľ, jeho subdodávateľa a subdodávateľa podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon č. 315/2016 Z. z.“) musia byť v súlade s § 11 ods. 1 zákona zapísaní v registri partnerov verejného sektora, a to počas celej doby trvania tejto Rámcovej dohody, alebo v prípade subdodávateľov, počas plnenia ich časti zákazky. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie Rámcovej dohody a je dôvodom, ktorý oprávňuje Zákazníka na odstúpenie od Rámcovej dohody.
- 10.8 Dôvodom na odstúpenie od Rámcovej dohody je aj právoplatné rozhodnutie o pokute udelenej Poskytovateľovi z dôvodov podľa § 13 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z. - výmaz z registra partnerov verejného sektora ak registrujúci orgán právoplatne uložil pokutu za nesplnenie povinností podať návrh na zápis zmeny zapísaných údajov týkajúcich sa konečného užívateľa výhod v lehote podľa § 9 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. alebo za porušenie zákazu podľa § 19 zákona č. 315/2016 Z. z. a táto pokuta nebola v lehote určenej súdom. zaplatená. Právo odstúpiť od Rámcovej dohody vzniká Zákazníkovi aj vtedy, ak Poskytovateľ je viac ako tridsať (30) dní v omeškaní so splnením povinnosti podľa § 10 ods. 2 tretej vety zákona č. 315/2016 Z. z. Kým Poskytovateľ nesplní svoje povinnosti podľa zákona č. 315/2016 Z. z., Zákazník nie je povinný plniť z Rámcovej dohody, a nedostane sa pri tom do omeškania.
- 10.9 Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod a overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 zákona č. 315/2016 Z. z. Kým Poskytovateľ nevykoná overenie identifikácie konečného užívateľa výhod, Zákazník nie je povinný plniť z Rámcovej dohody a nedostane sa pri tom do omeškania.

11 NÁHRADA ŠKODY A ZMLUVNÉ POKUTY

- 11.1 Poskytovateľ je zodpovedný za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním služieb na základe príslušnej objednávky v súlade s Rámcovou dohodou, a to v súlade s príslušnými právnymi predpismi.
- 11.2 Obe zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 11.3 Právo Zákazníka na náhradu škody spôsobenej Poskytovateľom bude obmedzené na povinnosť Poskytovateľa uhradiť Zákazníkovi zistené priame škody (teda škody, ktoré vznikli ako bezprostredný a bežne predvídateľný dôsledok škodnej udalosti) do sumy zodpovedajúcej cene zaplatenej za Služby, v súvislosti s ktorými si Zákazník uplatňuje nárok na náhradu škody alebo do výšky ekvivalentu jedného milióna amerických dolárov podľa kurzu Európskej Centrálnaj Banky platného v deň vzniku škody, podľa toho ktorá z tých čiastok je nižšia. S ohľadom na obmedzenie podľa predchádzajúcej vety, Poskytovateľ nebude v žiadnom prípade ani rozsahu hradiť ušlý zisk ani škody vyplývajúce zo straty dát, možnosti využitia produktov ani žiadne iné ako priame škody. Je výhradnou povinnosťou Zákazníka zabezpečiť, aby nemohlo dôjsť ku strate jeho užívateľských dát. Také zabezpečenie bude vykonané Zákazníkom podľa pokynov Poskytovateľa spôsobom, ktorý nezabráni prevádzke IS CKS počas pracovných hodín a zároveň nezabráni plneniu povinností Poskytovateľa podľa tejto Rámcovej dohody. Tým nie je dotknutá povinnosť Poskytovateľa postupovať s odbornou starostlivosťou v záujme predchádzaniu stratám takých dát.
- 11.4 Za omeškanie Poskytovateľa s riadnym a včasným dodaním zmeny objednanej na základe Štúdie realizovateľnosti je Zákazník oprávnený žiadať zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z tej časti ceny dohodnutej v Štúdiu realizovateľnosti, s dodaním ktorej je Poskytovateľ v omeškaní, a to za každý deň omeškania, najviac však do výšky 5% z takej ceny s DPH. Zaplatením zmluvnej pokuty nezaniká nárok Zákazníka na náhradu škody v rozsahu prevyšujúcom nárok na zmluvnú pokutu.
- 11.5 V prípade nedodržania doby odozvy uvedenej v tabuľke v bode 2.5. prílohy č. 1 pri kritickej vade systému, ktorá bola preukázateľne spôsobená Poskytovateľom v súvislosti s realizáciou predmetu tejto Dohody, sa Poskytovateľ zaväzuje uhradiť Zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške 50 EUR za každú začatú hodinu

omeškania s poskytnutím služby, a to za každú chybu osobitne. Za každú začatú hodinu omeškania sa pre tento účel počítajú len hodiny v rámci základnej doby pre poskytovanie služieb podľa bodu 5.2.

- 11.6 V prípade nedodržania doby odozvy uvedenej v tabuľke v bode 2.5. prílohy č. 1 pri podstatnej vade systému, ktorá bola preukázateľne spôsobená Poskytovateľom v súvislosti s realizáciou predmetu tejto Dohody, sa Poskytovateľ zaväzuje uhradiť Zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške 35 EUR za každú začatú hodinu omeškania s poskytnutím služby, a to za každú chybu osobitne. Za každú začatú hodinu omeškania sa pre tento účel počítajú len hodiny v rámci základnej doby pre poskytovanie služieb podľa bodu 5.2.
- 11.7 V prípade nedodržania doby odozvy uvedenej v tabuľke v bode 2.5. prílohy č. 1 pri malej vade systému, ktorá bola preukázateľne spôsobená Poskytovateľom v súvislosti s realizáciou predmetu tejto Dohody, sa Poskytovateľ zaväzuje uhradiť Zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške 25 EUR za každý začatý deň omeškania s poskytnutím služby, a to za každú chybu osobitne. Za každý začatý deň omeškania sa pre tento účel počítajú len dni v rámci základnej doby pre poskytovanie služieb podľa bodu 5.2.
- 11.8 Poskytovateľ sa zaväzuje uhradiť Zákazníkovi zmluvnú pokutu v prípade omeškania so zabezpečením náhradného riešenia v čase uvedenom v tabuľke v bode 2.5. prílohy č. 1, a to (i) pri kritickej vade systému vo výške 100 EUR za každý začatý deň omeškania, (ii) pri podstatnej vade systému 50 EUR za každý začatý deň omeškania a (iii) pri malej vade systému 25 EUR za každý začatý deň omeškania. Zmluvná pokuta sa počíta za každú službu osobitne. Za každý začatý deň omeškania sa pre tento účel počítajú len dni v rámci základnej doby pre poskytovanie služieb podľa bodu 5.2.
- 11.9 Poskytovateľ sa zaväzuje uhradiť Zákazníkovi zmluvnú pokutu v prípade omeškania so zabezpečením trvalého riešenia v čase uvedenom v tabuľke v bode 2.5. prílohy č. 1, a to (i) pri kritickej vade systému vo výške 100 EUR za každý začatý deň omeškania, (ii) pri podstatnej vade systému 50 EUR za každý začatý deň omeškania a (iii) pri malej vade systému 25 EUR za každý začatý deň omeškania. Zmluvná pokuta sa počíta za každú službu osobitne. Za každý začatý deň omeškania sa pre tento účel počítajú len dni v rámci základnej doby pre poskytovanie služieb podľa bodu 5.2.
- 11.10 Poskytovateľ nebude v omeškaní a zmluvná pokuta neprináleží, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, alebo ak omeškanie vzniklo okolnosťami na strane Zákazníka, alebo inak mimo kontrolu Poskytovateľa, a to aj v prípade, že taká okolnosť nastala v čase, kedy bol Poskytovateľ už v omeškaní. Ustanovením predchádzajúcej vety nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za škodu a omeškanie za dobu od prvého dňa omeškania do dňa vzniku prekážky v zmysle prechádzajúcej vety. V súvislosti so zmluvnými pokutami, na ktoré má Zákazník nárok podľa tejto Rámcovej dohody sa ustanovenie § 300 Obchodného zákonníka nepoužije.
- 11.11 Zákazník je oprávnený uplatniť si zmluvnú pokutu najneskôr do konca kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom došlo k porušeniu povinnosti Poskytovateľa a Poskytovateľ je povinný v príslušnej faktúre adekvátne znížiť mesačnú fakturovanú čiastku o výšku oprávnene uplatnenej zmluvnej pokuty.
- 11.12 Zaplatenie zmluvnej pokuty nebude mať vplyv na právo Zákazníka na náhradu škody preukázateľne vzniknutej v súvislosti s porušením povinností Poskytovateľa prekračujúceho zaplatenú zmluvnú pokutu.
- 11.13 Ak je Zákazník v omeškaní so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, je povinný zaplatiť Poskytovateľovi úroky z omeškania z nezaplatenej sumy v sadzbe podľa Nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z. z., ak o ich zaplatenie Poskytovateľ požiada.
- 11.14 Poskytovateľ má nárok na náhradu škody spôsobenej omeškaním Zákazníka so splnením peňažného záväzku, len v rozsahu, v akom táto škoda nie je krytá úrokmi z omeškania alebo paušálnou náhradou nákladov spojených s uplatnením pohľadávky alebo ich súčtom.
- 11.15 Žiadna zo zmluvných strán nebude v omeškaní a úrok z omeškania jej neprináleží, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, alebo ak omeškanie vzniklo úplne alebo čiastočne okolnosťami na strane oprávnenej zmluvnej strany alebo inak mimo kontrolu povinnej strany, a to aj v prípade, že taká okolnosť nastala v čase, kedy bola povinná zmluvná strana už v omeškaní.
- 11.16 Súčet všetkých zmluvných pokút požadovaných od jednej zmluvnej strany podľa tejto Rámcovej dohody nesmie presiahnuť 10 % ceny bez DPH za vykonanie Služieb podľa tejto Rámcovej dohody. Zaplatením zmluvnej pokuty sa príslušná zmluvná strana nezbaňuje povinnosti nahradiť škodu, ktorá porušením povinností vznikla, v rozsahu prevyšujúcom výšku zmluvnej pokuty.
- 11.17 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto Rámcovej dohody z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností,

vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Rámcovej dohody alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinností sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Rámcovej dohody a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.

12 VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

12.1 Poskytovateľ zaručuje, že poskytované Služby sú bez právnych väd, predovšetkým nie sú zaťažené právami tretích osôb z priemyslového alebo iného duševného vlastníctva. Poskytovateľ sa zaväzuje odškodniť Zákazníka za všetky nároky tretích osôb z titulu porušenia ich chránených práv súvisiacich s plnením Poskytovateľa, alebo jeho subdodávateľov podľa tejto Rámcovej dohody, a to za predpokladu, že Zákazník:

12.1.1 oznámi Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu uplatnenie akéhokoľvek takého nároku z duševného vlastníctva tretích osôb,

12.1.2 neuzná sám taký nárok,

12.1.3 splnomocní Poskytovateľa k vysporiadaniu takého nároku súdnou alebo mimosúdnou cestou a

12.1.4 bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa neurobí akékoľvek právne úkony vo veci takého nároku.

12.2 Každá zo zmluvných strán bude oprávnená odstúpiť od Rámcovej dohody, ak druhá zmluvná strana nesplní svoju povinnosť vyplývajúcu pre ňu z tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušnej objednávky ani v primeranej lehote na to určenej druhou zmluvnou stranou, v ktorej po uplynutí dohodnutého termínu na také plnenie bola druhou zmluvnou stranou k tomu písomne vyzvaná. Za podstatné porušenie Rámcovej dohody sa teda bude považovať len také porušenie, ktoré trvá i po uplynutí lehoty na nápravu uvedenej v ustanovení predchádzajúcej vety. Odstúpením Zákazníka od Rámcovej dohody nebudú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán ohľadom plnení Poskytovateľa, ktoré boli do tej doby Zákazníkom riadne objednané, Poskytovateľom riadne poskytnuté a Zákazníkom prevzaté (akceptované), vrátane práv vyplývajúcich z udelených licencií. Odstúpením od Rámcovej dohody zaniká aj platnosť príslušnej ročnej objednávky (mesačný paušál).

12.3 Túto Rámcovú dohodu je možné vypovedať len s uvedením výpovedného dôvodu, písomnou výpoveďou doručenou druhej strane. Výpovedná lehota je pre obe zmluvné strany 6-mesačná a začína plynúť 1. dňom mesiaca nasledujúceho po jej doručení druhej zmluvnej strane. Uplynutím výpovednej doby zaniká aj platnosť príslušnej ročnej objednávky (mesačný paušál), pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

12.4 Poskytovateľ je oprávnený túto Rámcovú dohodu vypovedať len v prípade porušenia tejto Rámcovej dohody Zákazníkom. Porušením Rámcovej dohody sa pre tento prípad rozumie, ak Zákazník i napriek písomnému upozorneniu zo strany Poskytovateľa a stanoveniu primeraného dodatočného termínu na plnenie, je v omeškaní s úhradou faktúry podľa tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušnej objednávky dlhšie než tridsať (30) dní po lehote splatnosti faktúry.

12.5 Výpoveďou tejto Rámcovej dohody zo strany Poskytovateľa nie je dotknuté právo Poskytovateľa na zaplatenie ceny, resp. jej časti za riadne poskytnuté a prevzaté plnenia do uplynutia výpovednej doby, a to podľa podmienok príslušnej objednávky a tejto Rámcovej dohody.

12.6 Zákazník je oprávnený túto Rámcovú dohodu vypovedať len v prípade porušenia tejto Rámcovej dohody Poskytovateľom. Porušením Rámcovej dohody sa pre tento prípad rozumie, ak Poskytovateľ je v omeškaní s poskytovaním služieb Aplikačnej podpory a/alebo zmien podľa článku 2.1 až 2.5 Rámcovej dohody alebo neposkytuje tieto služby riadne, v dôsledku čoho je skutočnosť, že činnosťou resp. nečinnosťou alebo opomenutím Poskytovateľa nie je naplnený účel tejto Rámcovej dohody podľa bodu 2.7. Uplynutím výpovednej doby zaniká aj platnosť príslušnej ročnej objednávky (mesačný paušál), pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

12.7 Opakované nedodržanie záväzku poskytnutia služby v dobe vyriešenia/dodania náhradného riešenia, uvedeného v Prílohe č. 1 bod 3 tejto Rámcovej dohody z viny Poskytovateľa, budú považovať zmluvné strany za podstatné porušenie zmluvného vzťahu v zmysle § 345 odsek 2 Obchodného zákonníka. Pri odstúpení od Rámcovej dohody sa zmluvné strany budú riadiť podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.

Riadne poskytnuté a prevzaté plnenia do doby odstúpenia od Rámcovej dohody, si Zákazník a Poskytovateľ ponechajú.

13 MLČANLIVOSŤ, OCHRANA INFORMÁCIÍ A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 13.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa dozvedel počas doby trvania Rámcovej dohody, pokiaľ ho Zákazník v konkrétnom prípade tejto povinnosti písomne nezbaví, alebo predmetné informácie nie sú verejne známe. Táto povinnosť bude platiť aj pre subdodávateľov Poskytovateľa. V rozsahu zaistujúcom možnosť splnenia takej povinnosti Poskytovateľ uzatvorí s každým subdodávateľom dohodu o mlčanlivosti, pokiaľ obdobný záväzok nevyplýva pre takého subdodávateľa zo zákona.
- 13.2 Záväzok mlčanlivosti a ochrana údajov, ktoré podliehajú zákonu č. 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane utajovaných skutočností“) sa riadi týmto zákonom.
- 13.3 Záväzok mlčanlivosti Poskytovateľa trvá aj po ukončení platnosti tejto Rámcovej dohody. Trvanie záväzku mlčanlivosti vo vzťahu k údajom podliehajúcim zákonu o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a sa riadi ustanoveniami tohto zákona.
- 13.4 Zákazník sa zaväzuje chrániť pred vyzradením informácií Poskytovateľa, ktoré sú jasne a písomne označené Poskytovateľom ako dôverné. Táto povinnosť trvá aj po ukončení tejto Rámcovej dohody. Za informáciu podliehajúcu ustanoveniam tohto článku nebude považovaná taká informácia, ktorá jej je už známa, alebo je verejne dostupná, či bola vyvinutá, alebo zákonne získaná od tretej strany bez obmedzenia s jej nakladaním v zmysle tejto Rámcovej dohody, alebo ju je Zákazník povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o slobodnom prístupe k informáciám“), pričom v takom prípade sa zaväzuje chrániť dôverné informácie a obchodné tajomstvo Poskytovateľa v súlade s platnou legislatívou Slovenskej republiky.
- 13.5 Poskytovateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými Zákazníkom ako s dôvernými údajmi. Dôvernými údajmi pre účely tejto Rámcovej dohody sú všetky skutočnosti naplňajúce znaky obchodného tajomstva podľa § 17 Obchodného zákonníka. Ochrana osobných údajov sa spravuje samostatným Memorandom o spolupráci a vzájomných právach a povinnostiach strán vo veci ochrany osobných údajov – podmienky spracúvania osobných údajov uzavretom medzi zmluvnými stranami dňa 6.6.2019.
- 13.6 Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom Zákazníka, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu. Poskytovateľ je ďalej oprávnený poskytnúť dôverné informácie svojim subdodávateľom podieľajúcim sa na plnení tejto Rámcovej dohody, avšak vždy len v nevyhnutnom rozsahu a výlučne za predpokladu, že príslušný subdodávateľ bol zaviazaný povinnosťou mlčanlivosti v zmysle bodu 13.1. tohto článku. Táto Rámcová dohoda neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o dôvernosti informácií.
- 13.7 Zmluvné strany sú povinné zaviazat mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzické osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.

14 INFORMAČNÁ BEZPEČNOSŤ

- 14.1 Obidve zmluvné strany sa zaväzujú, že budú dodržiavať informačnú bezpečnosť, v súlade s podmienkami tejto Rámcovej dohody a s pravidlami stanovenými v predpisoch informačnej bezpečnosti Zákazníka, najmä Bezpečnostnej politiky Ministerstva financií SR, ktoré budú Poskytovateľovi protokolárne predložené najneskôr pri podpise tejto Rámcovej dohody, a za ktorých dodržiavanie Poskytovateľ zodpovedá, vrátane škody, ktorá vznikne porušením jeho povinností z nich vyplývajúcich.

15 RIEŠENIE SPOROV

- 15.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odstránenie vzájomných sporov vzniknutých na základe tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušnej objednávky alebo v súvislosti s touto Rámcovou dohodou

a/alebo príslušnou objednávkou a k ich vyriešeniu sa využijú predovšetkým jednania kontaktných osôb alebo poverených zástupcov.

15.2 Všetky spory zo Rámcovej dohody budú podľa dohody obidvoch zmluvných strán riešiť príslušné súdy Slovenskej republiky.

16 DORUČOVANIE A KOMUNIKÁCIA

16.1 Doručením sa rozumie prijatie zásielky zmluvnou stranou, ktorej bola adresovaná na adresu Zákazníka a Poskytovateľa.

16.2 Za deň doručenia zásielky zmluvnej strane, ktorej bola adresovaná sa považuje takisto deň:

- (a) v ktorom táto zmluvná strana ju odoprela prijať,
- (b) ktorým márne uplynula odberná lehota pre jej vyzdvihnutie si na pošte, alebo
- (c) v ktorý bola na nej zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že “adresát sa odsťahoval”, “adresát je neznámy” alebo iná poznámka, ktorá podľa poštového poriadku znamená nedoručiteľnosť zásielky.

16.3 Kontaktné adresy pre písomnú listovú komunikáciu sú:

- (a) v prípade Zákazníka:
Meno:
Adresa:
Tel:
E-mail:
- (c) v prípade Poskytovateľa:
Meno:
Adresa:
Tel:
E-mail:

16.4 Poskytovateľ a Zákazník sa zaväzujú navzájom si oznámiť:

- a) oprávnené osoby pre potreby realizácie Rámcovej dohody a príslušných objednávok. Mená, funkcie a kontaktné údaje oprávnených osôb, vrátane e-mailových adries, si zmluvné strany oznámia písomne do desiatich (10) pracovných dní od začiatku účinnosti tejto Rámcovej dohody.
- b) akékoľvek zmeny v obsadení rolí listom, najneskôr do desiatich (10) pracovných dní odkedy takáto zmena nastane.

16.5 Vzájomná komunikácia medzi zmluvnými stranami pri poskytovaní plnenia podľa Rámcovej dohody a/alebo objednávky a pri doručovaní písomností neuvedených v bode 16.6 nižšie (tzv. bežná korešpondencia), bude prebiehať výlučne v slovenskom jazyku. Akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti s Rámcovou dohodou sa považuje za doručenie druhej zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:

16.5.1 faxu, okamihom vytlačenia potvrdenia o odoslaní faxovej správy z faxu použitého odosielateľom, ktoré potvrdí doručenie zasielanej písomnosti na číslo faxu príjemcu počas obvyklého pracovného času adresáta; alebo

16.5.2 elektronickej pošty (e-mail) dňom, kedy zmluvná strana, ktorá prijala e-mail od odosielaajúcej zmluvnej strany, potvrdila jeho prijatie odoslaním potvrdzujúceho e-mailu odosielaajúcej zmluvnej strane. Prijímajúca zmluvná strana je povinná doručiť odosielaajúcej zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu do štyridsaťosem (48) hodín, inak sa bude takýto e-mail považovať za nedoručený. Pre potreby doručovania prostredníctvom elektronickej pošty (e-mail) sa použije adresa zmluvnej strany uvedená v záhlaví príslušnej zmluvnej strany, dokým príslušná zmluvná strana neurčí inak.

16.6 Akákoľvek písomnosť týkajúca sa platnosti alebo účinnosti Rámcovej dohody, jej zániku či zmeny musí byť napísaná v slovenskom jazyku a doručovaná druhej zmluvnej strane výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne na jej hore uvedenú alebo dodatočne písomne oznámenú adresu.

16.7 Zákazník a Poskytovateľ sa zaväzujú bezodkladne oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov uvedených v Rámcovej dohode pre budúce doručovanie.

16.8 Pokiaľ v tejto Rámcovej dohode nie je dohodnuté inak, doručením písomností sa rozumie prijatie zásielky zmluvnou stranou, ktorej bola adresovaná.

17 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 17.1 Pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, túto Rámcovú dohodu je možné meniť len po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán formou písomného dodatku k Rámcovej dohode a v súlade s § 18 platného zákona o verejnom obstarávaní. Táto Rámcová dohoda je vyhotovená v štyroch (4) exemplároch s platnosťou originálu. Zákazník dostane dva (2) rovnopisy, a Poskytovateľ dostane dva (2) rovnopisy.
- 17.2 Ak sa niektoré z ustanovení tejto Rámcovej dohody stane nevynútiteľným alebo neplatným podľa platných právnych predpisov, bude toto ustanovenie neúčinné len do tej miery, do akej je nevynútiteľné, či neplatné. Ďalšie ustanovenia Rámcovej dohody zostávajú naďalej záväzné a v plnej platnosti a účinnosti. Pokiaľ nastane takáto situácia, zmluvné strany nahradia toto nevynútiteľné či neplatné ustanovenie iným ustanovením, ktoré sa mu svojim obsahom bude čo najviac približovať.
- 17.3 Právne vzťahy touto Rámcovou dohodou neupravené sa riadia predovšetkým príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) a Autorského zákona, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 17.4 Nevykonanie akéhokoľvek práva z tejto Rámcovej dohody neznamena zrieknutie sa alebo zrušenie takého práva.
- 17.5 Podmienky tejto Rámcovej dohody a/alebo objednávky a práva a záväzky, vzniknuté na ich základe, ktoré svojou povahou presahujú dobu ich platnosti, zostávajú v platnosti v celom rozsahu a sú účinné až do okamihu ich splnenia a platia aj pre prípadných nástupcov a postupníkov zmluvných strán. Práva z tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušnej objednávky nie sú prevoditeľné bez predchádzajúceho písomného súhlasu oboch zmluvných strán.
- 17.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Rámcovej dohody sú nasledujúce Prílohy, ktorých ustanovenia sa použijú v rozsahu neodporujúcom ustanoveniam uvedeným v tejto hlavnej časti Rámcovej dohody:
- Príloha č. 1 – Popis služby aplikačnej podpory pre Informačný systém Centrálného konsolidačného systému,
 - Príloha č. 2 – Spôsob riešenia požiadaviek Služieb aplikačnej podpory pre aplikačný softvér,
 - Príloha č. 3 – Vzory formulárov.
 - Príloha č.4 – Zoznam subdodávateľov
- 17.7 Táto Rámcová dohoda podlieha podľa zákona o slobodnom prístupe k informáciám povinnému zverejneniu v Centrálnom registri zmlúv vedenom na Úrade vlády Slovenskej republiky. Poskytovateľ berie na vedomie povinnosť Zákazníka na zverejnenie tejto Rámcovej dohody vrátane všetkých jej príloh a prípadných budúcich dodatkov v plnom rozsahu, ako aj všetkých súvisiacich objednávok a faktúr, a svojim podpisom dáva súhlas na ich zverejnenie.
- 17.8 Zmluvné strany po prečítaní textu tejto Rámcovej dohody zhodne vyhlasujú, že zneniu Rámcovej dohody porozumeli a že túto Rámcovú dohodu uzatvárajú na základe slobodnej a vážnej vôle, na znak čoho pripájajú pod jej znenie svoje podpisy.

V Bratislave, dňa:

SR - Ministerstvo financií Slovenskej republiky

V Bratislave, dňa:

DXC Technology Slovakia s. r. o.

Ing. Albín Kotian
generálny tajomník služobného úradu

Ing. Martin Peluha
konateľ

1. DEFINÍCIA SYSTÉMU

Funkčné bloky na ktoré sa vzťahuje Služba Aplikačnej podpory v rámci tejto prílohy sú nasledovné:

- 1.1 Informačný systém Centrálneho konsolidačného systému (produktívne, testovacie, vývojové a školiace prostredie)
 - 1.1.1 Portál IS CKS a komponent Knowledge Management,
 - 1.1.2 SAP ERP (MSD/CIS),
 - 1.1.3 SAP – SEM-BCS,
 - 1.1.4 SAP – BW s technológiou SAP HANA,
 - 1.1.5 SAP HANA (HANA D.R.)
 - 1.1.6 JAVA a ABAP servery pre vývoj, odladenia, nasadenia „Z“ funkčnosti a transportov,
 - 1.1.7 Vnútorné rozhrania medzi horeuvedenými komponentmi IS CKS navzájom a externé rozhrania na strane IS CKS pre väzbu „na okolie“ t.j. iné IS,
 - 1.1.8 Reportingová vrstva: SAP BOBJ a komponent LUMIRA DS,
- 1.2 V súlade s topológiou IS CKS je prevádzkované a udržiavané Vývojové (DEV), Testovacie (TEST) a produktívne prostredie (PROD), pre potreby školenia aj údržba školiacich inštancií Portál (JPS) ERP(JES) a BW(JBS), príprava údajov a dokumentácie pre potreby školenia.

2. PREDMET SLUŽBY

2.1 Paušálne služby Aplikačnej podpory pre IS CKS

Mesačné paušálne služby v rozsahu 12.5 človekodní obsahujú nasledovné činnosti:

Senior konzultant (10 dní):

- a) Korekcia nepredvídaných stavov CKS spôsobených chybami používateľov.
- b) Aplikovanie opravných krokov na základe spracovaných návrhov riešenia problémov a chybových stavov.
- c) Riešenie problémov pri nahrávaní konsolidačných balíkov.
- d) Riešenie problémov a monitoring rozhraní vo vzťahu k externým systémom (napr. BW ISŠP, RRP, ...).
- e) Monitoring aplikačných častí IS CKS a vstupu dát.
- f) Riešenie problémov pri spracovaní konsolidácie za príslušné účtovné obdobie.
- g) Školenia administrátorov, školiťov a kľúčových používateľov CKS.
- h) Analýza vzniknutých problémov a chybových stavov produktívnej prevádzky CKS.
- i) Poskytovanie súčinnosti pri testovaní.

Pracovník podpory (2.5 dňa):

- a) Aktualizácia číselníkov, zoznamu účtovných jednotiek a kontrol CKS (primárnych a sekundárnych kontrol CKS a kontrol vzájomných vzťahov).
- b) Podpora pri spracovaní výkazov z konsolidácie.
- c) Analýza správnosti dát vo výkazníctve.
- d) Kontrola stavu nahrávaných konsolidačných balíkov.
- e) Monitoring primárnych a sekundárnych kontrol CKS a kontrol vzájomných vzťahov.
- f) Podpora pri spracovaní konsolidácie za príslušné účtovné obdobie.
- g) Operatívne informovanie o parametroch CKS pre podporu administrátorov modulov.

- h) Úprava a príprava používateľskej dokumentácie a dokumentácie určenej pre Zákazníka.
- i) Školenia koncových používateľov CKS.

2.2 Nad-paušálne služby Aplikačnej podpory pre IS CKS

V rámci predmetu plnenia Dodávateľ poskytne Zákazníkovi aj nasledovné Služby v rozdelení:

Senior konzultant:

- a) Korekcia nepredvídaných stavov CKS spôsobených chybami používateľov.
- b) Aplikovanie opravných krokov na základe spracovaných návrhov riešenia problémov a chybových stavov.
- c) Metodika tvorby číselníkov, primárnych a sekundárnych kontrol CKS a kontrol vzájomných vzťahov.
- d) Riešenie problémov pri nahrávaní konsolidačných balíkov.
- e) Riešenie problémov a monitoring rozhraní vo vzťahu k externým systémom (napr. BW ISŠP, RRP, ...).
- f) Monitoring aplikačných častí IS CKS a vstupu dát.
- g) Monitoring IS CKS technologických inšancií v trojvrstvovej architektúre, kontrola a základné posúdenie notifikácií (emailových, systémových), kontrola logovacích súborov a ich základná analýza, kontrola dostupnosti a optimálnych parametrov operačných systémov a databáz
- h) Riešenie problémov pri spracovaní konsolidácie za príslušné účtovné obdobie.
- i) Školenia administrátorov, školiťelov a kľúčových používateľov CKS.
- j) Analýza vzniknutých problémov a chybových stavov produktívnej prevádzky CKS.
- k) Spracovanie samostatných návrhov riešení, posudkov a stanovísk k návrhom Zákazníka z pohľadu systémovej integrácie CKS.
- l) Spolupráca pri úpravách konsolidačného balíka.
- m) Poskytovanie súčinnosti pri testovaní.
- n) Pravidelné udržiavania EA model informačného systému na úrovni vrstiev: technologickej, aplikačnej a business v notácií UML.
- o) Zákazník si môže objednať aj ďalšie činnosti a služby Aplikačnej podpory, ktoré súvisia so zabezpečením prevádzky a funkcionality IS CKS

Pracovník podpory:

- a) Aktualizácia číselníkov, zoznamu účtovných jednotiek a kontrol CKS (primárnych a sekundárnych kontrol CKS a kontrol vzájomných vzťahov)
- b) Podpora pri spracovaní výkazov z konsolidácie.
- c) Analýza správnosti dát vo výkazníctve
- d) Kontrola stavu nahrávaných konsolidačných balíkov
- e) Monitoring primárnych a sekundárnych kontrol CKS a kontrol vzájomných vzťahov
- f) Podpora pri spracovaní konsolidácie za príslušné účtovné obdobie
- g) Úprava a príprava používateľskej dokumentácie a dokumentácie určenej pre Zákazníka.
- h) Operatívne informovanie o parametroch CKS pre podporu administrátorov modulov
- i) Školenia koncových používateľov CKS.

2.3. Služby realizácie Zmien

Pre všetky moduly uvedené v bode 1) tejto prílohy si Zákazník môže objednať nasledovné Služby realizácie Zmien:

- a) Zmena a implementácia nastavení CKS a jeho komponentov z dôvodu zmien konsolidačného balíka, prípadne štruktúr formulárov FVV a legislatívnych požiadaviek, ktoré túto zmenu vyvolajú ako aj príslušných interných rozhraní CKS medzi komponentmi uvedenými v bode 1) tejto prílohy.
- b) Vykonanie zmien nastavení CKS voči implementovanej funkčnosti a existujúcim nastaveniam.
- c) Programovanie a implementácia rozvojovej funkčnosti a nových integračných rozhraní.
- d) Zmena konfigurácie aplikačných častí IS CKS pri zmenách jeho technologickej platformy.
- e) Školenie administrátorov modulov o zmenách v nastavení komponentov, kde neinformovanie o týchto zmenách (ak také nastanú) môžu zásadným spôsobom ohroziť prevádzku, prípadne bezpečnosť CKS,
- f) Tvorba užívateľských programov a novej funkcionality na základe požiadaviek Zákazníka.
- g) Tvorba a úprava výkazov na základe požiadaviek Zákazníka
- h) Úprava a príprava používateľskej dokumentácie a dokumentácie určenej pre Zákazníka vyplývajúcej z realizácie Zmeny

- i) Aktualizácia formulárov konsolidačného balíka a príslušných exportných štruktúr, číselníkov viazucich sa ku konsolidačnému balíku a aplikácie na ovládanie konsolidačného balíka v programe MS Excel.
- j) Zabezpečenie integrácie na ďalšie externé systémy.
- k) Podpora pri automatizovanom spracovaní výstupných súborov z UJ.
- l) Rozšírenie možností na automatizované spracovanie primárnych a sekundárnych kontrol CKS a kontrol vzájomných vzťahov.
- m) Úprava kontrol (primárnych a sekundárnych kontrol CKS a kontrol vzájomných vzťahov) vyplývajúcej z realizácie Zmeny.
- n) Zákazník si môže objednať aj ďalšie činnosti a služby Realizácie zmien, ktoré súvisia s úpravami a aktualizáciou CKS.

2.4. Služby administratívnych činností

- a) Nasadenie upgradovaných modulov/komponentov IS CKS na odporúčanú, resp. vyššiu verziu.
- b) Optimalizácia nastavení CKS na základe požiadaviek.
- c) Aktivity súvisiace so zapojením externých systémov Zákazníka, konzultácie s klientmi Zákazníka.
- d) Aktualizácia a nastavenie oprávnení pre používateľov CKS a jeho modulov.
- e) Správa IS CKS pre nastavenie / optimalizáciu systémových parametrov
- f) Zákazník si môže objednať aj ďalšie činnosti a služby administrácie CKS, ktoré súvisia so zabezpečením systémovej prevádzky CKS a jeho technickej integrácie na systémy tretích strán

Cena Služieb podľa tohto článku 2.1 až 2.4 bude fakturovaná na základe dohodnutých jednotkových cien za človekoden.

2.5. Rozdelenie väd súvisiacich s realizáciou predmetu Dohody

Vady spôsobené s realizáciou predmetu Dohody podľa bodu 2.2 rozdeľujeme:

- a) Kritická vada systému

Problém tohto charakteru je spôsobený úplným výpadkom systému CKS alebo výpadkom centrálnych funkcií produktívneho, testovacieho prostredia systému CKS a bol preukázateľne spôsobený v súvislosti s realizáciou predmetu tejto Dohody:

 - produktívny systém IS CKS nie je k dispozícii
 - základné procesy Zákazníka sú vážne narušené, pričom Zákazník je závislý na plnofunkčnom vykonávaní funkcie, s rizikom vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na jeho základné činnosti.
 - problém zároveň nie je možné obísť pomocou náhradného riešenia alebo Zákazníkom schváleného náhradného postupu.
 - produktívny systém CKS, alebo jeho jednotlivé moduly sú neprístupné pre jednotlivých používateľov.
 - systém CKS je možné spustiť, ale činnosť jeho hlavných funkcií je kriticky obmedzená.
- b) Podstatná vada systému

Chyba obmedzujúca riadnu prevádzku Zákazníka, avšak systém CKS možno stále používať, pričom preukázateľne vznikla v súvislosti s realizáciou predmetu tejto Dohody:

 - informačný systém prestal z časti pracovať
 - funkčnosť systému má negatívny dopad na kvalitu poskytovanej služby a na budúcu činnosť Zákazníka.
 - príslušnú funkčnosť je komplikované používať, alebo nie je možné plne užívať.
 - funkčnosť systému je možné nahradiť iným spôsobom, ktorý musí byť pre Zákazníka primerane akceptovateľný.
- c) Malá vada systému, ktorá preukázateľne vznikla v súvislosti s realizáciou predmetu tejto Dohody:
 - ide o chyby drobného charakteru, ktoré nebránia používaniu systému CKS.
 - funkčnosť systému je bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, a je ju možné užívať náhradným spôsobom.

- ide aj o nevýznamné chyby vo vizuálnom rozhraní (chybné popisy, ikonky a pod.)
- d) Iné vady systému, ktoré preukázateľne vznikli v súvislosti s realizáciou predmetu tejto Dohody:
- Spadajú sem všetky problémy spojené s používaním a prevádzkou dodávaného systému vyžadujúce poskytnutie rady alebo konzultácie týkajúcej sa používania dodávaného systému a vysvetlenia jeho funkčnosti

Doba odozvy podľa závažnosti vady

Kategória vady	Doba odozvy	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	Doba trvalého vyriešenia
Kritická vada systému	2 h	1 deň	4 dni
Podstatná vada systému	4 h	2 dni	5 dní
Malá vada systému	1 deň	4 dni	10 dní
Iné	1 deň	-	5 dní

3. Realizácia riešenia

Aplikačná podpora a služby realizácie Zmien sa budú poskytovať spôsobom definovaným v Prílohe č. 2.

A. Spôsob riešenia požiadaviek Aplikačnej podpory

Podľa spôsobu riešenia požiadaviek popísaného v časti A. tejto prílohy sa poskytuje Služba Aplikačnej podpory špecifikovaná v bode 1.2 a) Rámcovej dohody.

Požiadavky na Službu budú realizované prostredníctvom Poverených osôb, a to v nasledovných roliach:

- Oprávnená osoba Zákazníka - je osoba, ktorá je kompetentná na objednávanie a akceptovanie výkonov Aplikačnej podpory. Oprávnená osoba Poskytovateľa - je osoba, ktorá je kompetentná na potvrdzovanie objednávok, vykonávanie Aplikačnej podpory a vystavovanie akceptačných protokolov na výkony Aplikačnej podpory.
- Projektový manažér Poskytovateľa - osoba, ktorá zabezpečuje monitorovaciu a eskalačnú funkciu pre výkony Aplikačnej podpory a je oprávnená na akceptáciu Mesačných výkazov.
- Projektový manažér Zákazníka - osoba, ktorá zabezpečuje monitorovaciu a eskalačnú funkciu pre výkony Aplikačnej podpory a je oprávnená na akceptáciu Mesačných výkazov.

Zoznam osôb predstavujúcich obsadenie vyššie uvedených rolí, zodpovedných za oblasť vykonávania požiadaviek služieb Aplikačnej podpory bude zaslaný každou zo zmluvných strán do desiatich (10) dní od nadobudnutia účinnosti Rámcovej dohody.

2. Aplikačná podpora existujúcej funkcionality

Tento postup sa použije na poskytovanie Služieb Aplikačnej podpory

2.1. Oprávnená osoba Zákazníka spracuje požiadavku na Aplikačnú podporu v zmysle formulára „Požiadavka na aplikačnú podporu“. Každá prijatá požiadavka bude považovaná za platnú v prípade, že bude spracovaná v zmysle nasledovných skutočností:

- a) Bude vystavená Oprávnenou osobou Zákazníka.
- b) Bude adresovaná súčasne Oprávnenej osobe Poskytovateľa e-mailom.
- c) Požiadavka bude spracovaná na formulári „Požiadavka na aplikačnú podporu“, pričom všetky údaje budú náležite vyplnené.

2.2. Oprávnená osoba Poskytovateľa je povinná najneskôr nasledujúci pracovný deň potvrdiť e-mailom prijatie požiadavky a následne e-mailom dohodnúť s Oprávnenou osobou Zákazníka termín zahájenia riešenia. Ak je požiadavka vyriešená do lehoty požadovanej pre potvrdenie, v takom prípade Oprávnená osoba Poskytovateľa neposiela potvrdenie.

V prípade, že Oprávnená osoba Poskytovateľa je presvedčená, že:

- rozsah a dopad požadovanej podpory je nad rámec oblasti v jeho zodpovednosti a nedôjde k dohode o rozšírení požiadavky aj o inú oblasť, oznámi túto skutočnosť najneskôr nasledujúci pracovný deň e-mailom Oprávnenej osobe Zákazníka a Projektovým manažérom za obe strany. Tí sú povinní do dvoch (2) pracovných dní zvolať stretnutie a problém vyriešiť dohodou.
- požiadavka nie je jednoznačne popísaná a nie je ju možné ani po telefonicknej konzultácii so Zákazníkom doplniť, oznámi túto skutočnosť najneskôr nasledujúci pracovný deň e-mailom Oprávnenej osobe Zákazníka a Projektovým manažérom za obe strany. Tí sú povinní do dvoch (2) pracovných dní zvolať stretnutie a problém vyriešiť dohodou.

2.3. Za zahájenie riešenia sa považuje prvá konzultácia s Oprávnenou osobou Zákazníka. Za ukončenie riešenia a akceptáciu výkonu sa považuje súhlas Oprávnenej osoby Zákazníka s vystavením Výkazu o poskytnutí Aplikačnej podpory.

2.4. Následne Oprávnená osoba Poskytovateľa vystaví dokument „*Výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory*“ a zašle ho e-mailom na akceptáciu Oprávnenej osobe Zákazníka. Oprávnená osoba Zákazníka je povinná najneskôr nasledujúci pracovný deň po vystavení potvrdiť e-mailom akceptáciu alebo vzniesť pripomienky e-mailom zaslaným Oprávnenej osobe Poskytovateľa. V prípade, že tak nevykoná v stanovenom termíne, poskytnutá Aplikačná podpora sa bude považovať za akceptovanú.

2.5. V prípade akceptácie Oprávnená osoba Zákazníka vytlačí a podpíše dva originály (jeden pre Poskytovateľa a jeden pre Zákazníka) „*Výkazu o poskytnutí aplikačnej podpory*“ a Oprávnená osoba Poskytovateľa svojim podpisom potvrdí prevzatie tohto výkazu.

V prípade vzniesenia pripomienky zo strany Zákazníka k obsahu „*Výkazu o poskytnutí aplikačnej podpory*“ Oprávnená osoba Zákazníka vráti Výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory Poskytovateľovi a

požiada ho o prepracovanie/dopracovanie s uvedením konkrétnych požiadaviek a pripomienok, ktoré majú byť predmetom prepracovania/dopracovania.

- 2.6. Po ukončení kalendárneho mesiaca Projektový manažér Poskytovateľa na základe akceptovaných výkonov podľa ods. 2.5 vyššie vyplní formulár „Mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory“ (tri (3) originály – dva (2) pre Poskytovateľa a jeden (1) pre Zákazníka) a predloží ho na akceptáciu Projektovému manažérovi Zákazníka. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, prílohou dokumentu budú kópie akceptovaných „Výkazov o poskytnutí aplikačnej podpory“. Lehota na ukončenie akceptácie podľa tohto bodu sú tri (3) pracovné dni odo dňa doručenia Projektovému manažérovi Zákazníka. Lehota na odstránenie vznesených pripomienok k „Výkazom o poskytnutí aplikačnej podpory“ sú dva (2) pracovné dni odo dňa doručenia pripomienok Projektovému manažérovi Poskytovateľa.
- 2.7. Po akceptácii príslušného plnenia vystaví Poskytovateľ na takéto plnenie samostatnú faktúru. Faktúra bude uhradená podľa Rámcovej dohody. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, prílohou faktúry bude originál akceptovaného výkazu „Mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory.“

Poznámky:

- a) V prípade, že je Oprávnená osoba Zákazníka presvedčená, že ide o reklamáciu a požiadavka by mala byť riešená v rámci záruky na odstránenie vady diela, označí tak v „Požiadavke na aplikačnú podporu“. Ak Oprávnená osoba Poskytovateľa reklamáciu uzná, vykoná zásah, vystaví a dá si akceptovať „Výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory.“, ktorý sa nezahŕňa do „Mesačného výkazu o poskytnutí aplikačnej podpory“ a nie je predmetom fakturácie. V prípade, že Oprávnená osoba Poskytovateľa reklamáciu neuzná, Oprávnená osoba Zákazníka e-mailom eskaluje nesúhlasné stanovisko Oprávnených osôb Projektovým manažérom Poskytovateľa a Zákazníka. Projektoví manažéri za obe strany sú povinní do troch (3) pracovných dní stanoviská zosúladiť, v prípade nejasností eskalovať na Riadiaci výbor.

B. Spôsob riešenia požiadaviek k Službám realizácie Zmien

Tento postup sa použije v prípade, že predmetom dodávky je Zmena podľa bodu 2.5 Rámcovej dohody pre CKS, na ktorý Poskytovateľ/DXC v rámci tejto Rámcovej dohody poskytuje Aplikačnú podporu. Tento postup využíva proces riadenia zmien Aplikačných softvérov na MF.

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

- Manažér zmien Zákazníka – osoba oprávnená k objednávaniam a akceptácii Zmien v aplikácii a implementácii zmien, pričom môže poveriť výkonom implementačných činností Projektového manažéra Zákazníka.
- Odborný garant Zákazníka - je menovaný zástupca Zákazníka zodpovedný za funkčnosť CKS, v spolupráci s Manažérom zmien Zákazníka schvaľuje požiadavky na zmeny Softvéru.
- Projektový manažér Poskytovateľa a Zákazníka – osoby oprávnené koordináciou Zmien a akceptáciou sumárnych výkazov.

Zoznam osôb predstavujúcich obsadenie vyššie uvedených rolí, zodpovedných za oblasť riešenia zmien v CKS, popísanej v tejto časti prílohy, bude zaslaný každou zo zmluvných strán do desiatich (10) dní od nadobudnutia účinnosti Rámcovej dohody.

1. Manažér zmien v rámci procesu riadenia zmien spracuje formulár „Požiadavka na Zmenu, Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“. Vyplnený formulár zašle e-mailom Projektovým manažérom Zákazníka a Poskytovateľa a následne podpísaný originál zašle Projektovému manažérovi Poskytovateľa.
2. Projektový manažér Poskytovateľa môže kontaktovať Projektového manažéra Zákazníka za účelom prípravy obsahovej časti dokumentu „Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov“.
3. Spracovaný dokument formulára „Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov“ predloží Projektový manažér Poskytovateľa v elektronickej forme a následne v podpísanom origináli Manažérovi zmien Zákazníka.
4. Po odsúhlasení zmeny Manažérom zmien, ten vystaví dokument - formulár „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“ a odošle ho e-mailom Projektovému manažérovi Poskytovateľa. Následne dokument „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“, vytlačí (dva (2) originály – jeden (1) pre Poskytovateľa a

jeden (1) pre Zákazníka) a podpísaný Manažérom zmien a Projektovým manažérom Zákazníka ho zašle projektovému manažérovi Poskytovateľa.

V prípade, že Manažér zmien nesúhlasí s obsahom „Štúdie realizovateľnosti a analýza dopadov“ môže ju vrátiť predkladateľovi a požiadať ho o prepracovanie/dopracovanie.

5. Po prijatí podpísaného originálu „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“, Projektový manažér Poskytovateľa potvrdí objednávku a termín plnenia e-mailom a následne Poskytovateľ zahájí realizáciu objednaných prác podľa harmonogramu.
6. Po vypracovaní riešenia zmeny Projektový manažér Poskytovateľa zažiada Projektového manažéra Zákazníka o súhlas s nasadením do testovacej prevádzky tak, že jej e-mailom odošle formulár „Odvzdačiaci protokol k Zmene“ s vyplnenou časťou 1. *Popis a plán realizácie zmeny* spolu s Testovacími scenármi Zmeny, pričom e-mail v kópii adresuje Manažérovi zmien.
7. Po odsúhlasení nasadenia Zmeny do testovacej prevádzky Projektovým manažérom Zákazníka, Poskytovateľ vykoná nasadenie a Projektový manažér Poskytovateľa vyplní vo formulári „Odvzdačiaci protokol k Zmene“ časť 2. *Implementácia do testovacieho prostredia* formulára „Odvzdačiaci protokol k Zmene“ následne požiada Projektového manažéra Zákazníka o realizáciu testovania s kópiou na Manažéra zmien.
8. Projektový manažér Zákazníka zabezpečí realizáciu testov v súlade s testovacím scenárom, pričom zabezpečí, aby výsledky testov boli zapísané do časti 3. *Popis testu v testovacom prostredí* a 4. *Popis integračného testu v testovacom prostredí*. V prípade identifikácie väd Zmeny počas testu, informuje bezodkladne o tom Projektového manažéra Poskytovateľa a Manažéra zmien, pričom Poskytovateľ je povinný v čo najkratšom čase vykonať nápravu. Postupuje sa ďalej krokom č. 6, pokiaľ Projektový manažér Zákazníka nesúhlasí s funkcionalitou Zmeny.
9. Po ukončení testov Projektový manažér Zákazníka uvedie súhlas s realizáciou Zmeny do časti 3. *Popis testu v testovacom prostredí* a 4. *Popis integračného testu v testovacom prostredí*. Následne do troch (3) pracovných dní Manažér zmien vystaví formulár č. 9 „Akceptačný protokol k štúdii realizovateľnosti“ a podpísaný ho doručí Projektovému manažérovi Poskytovateľa v dvoch origináloch.
10. Po akceptácii Zmeny Manažérom zmien Projektový manažér Zákazníka vyplní časť 5.1 „Odporúčenie nasadenia Zmeny do produkčného prostredia“ formulára „Odvzdačiaci protokol k Zmene“ a zašle e-mailom na Manažéra zmien žiadosť o súhlas s nasadením do produktívnej prevádzky. Manažér zmien vyplní časť 5.2 „Schválenie a nariadenie realizácie nasadenia Zmeny do produkčného prostredia“ a vyzve Projektového manažéra Poskytovateľa na vyplnenie časti 5.3. „Potvrdenie prevzatia nariadenia realizácie nasadenia Zmeny do produkčného prostredia“. Podpísané originály prevezme Projektový manažér Poskytovateľa a Manažér zmien.
11. Projektový manažér Poskytovateľa zabezpečí nasadenie Zmeny a do formulára „Záznam o priebehu realizácie nasadenia zmeny do produkčného prostredia“ zapíše informácie o priebehu nasadenia.
12. Zabezpečením archivácie originálov formulárov sú poverení za Zákazníka Manažér zmien a za Poskytovateľa Projektový manažér projektu.
13. Po ukončení mesiaca Projektový manažér Poskytovateľa zahrnie akceptované výkony Zmeny do formulára „Sumárny mesačný výkaz o Zmenách“ a predloží ho na schválenie Projektovému manažérovi Zákazníka. Prílohou tohto dokumentu sú kópie formulára „Akceptačný protokol k štúdii realizovateľnosti“, prípadne prehlásenie Projektového manažéra Poskytovateľa o implicitnej akceptácii. Projektoví manažéri za obe strany zabezpečia archiváciu originál formulárov.
14. Následne Projektový manažér Poskytovateľa vystaví faktúru za Služby dodané podľa tejto časti prílohy, pričom prílohou faktúry bude originál „Sumárneho mesačného výkazu o Zmenách“. Faktúra bude uhradená podľa Rámcovej dohody.

Príloha č. 3

Vzory formulárov

Formulár: Požiadavka na aplikačnú podporu

 Ministerstvo financií SR	Požiadavka na aplikačnú podporu IS CKS	
---	---	--

Identifikácia požiadavky

Oprávnená osoba Zákazníka: Dátum vystavenia požiadavky: DD-MM-YYYY Inštalácia: ☐ produkčná, ☐ testovacia Finančné stredisko: Priorita požiadavky: ☐ vysoká, ☐ stredná, ☐ nízka	Oprávnená osoba Poskytovateľa: ID požiadavky: DD-MM-YYYY Požadovaný termín riešenia: DD.MM.RR
--	---

Popis požiadavky:

Krátky popis požiadavky: Detailný popis požiadavky:
--

Riešenie požiadavky:

Detailný popis riešenia požiadavky:
--

Dátum:

Oprávnená Osoba Zákazníka:

Formulár: Výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory

IS CKS	Výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory	
22		

Identifikácia požiadavky

Oprávnená osoba Zákazníka:	Oprávnená osoba Poskytovateľa:
Dátum vystavenia požiadavky:	ID požiadavky: RRMMDD_mo_N_V (RRMMDD – rok mesiac-deň mo – modul N – porad.číslo v rámci dňa a modulu V- značka pre výkaz)
Inštalácia: ☐ produkčná, ☐ testovacia	
Funkčná oblasť:	
Riešenie ☐ podpora podľa bodu zmluvy, ☐ reklamácia realizované:	
Potvrdený termín plnenia:	Skutočný termín plnenia:

Požiadavka:

Krátky popis požiadavky:	
Riešenie detailný popis poskytnutej služby požiadavky ID RRMMDD mo N P:	
Spôsob ☐ konzultácia, ☐ dátová intervencia, ☐ patch, ☐ používateľský zásah, realizácie: ☐ iné – uveďte	

Výkaz prác:

Konzultant	ID požiadav.	Dátum	Aktivita	Odpracovaný čas v hod.		
				Senior Konzultant	Pracovník podpory	Admin. systému

Práce odovzdal:**Meno:****Dátum:****Podpis:****Práce prebral:****Meno:****Dátum:****Podpis:**

Formulár: Mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory

IS CKS	Mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory IS CKS za MM RR medzi Hewlett Packard, s.r.o. a MF SR	
23	mesiac	

Výkaz prác za mesiac:**MM RR**

Konzultant	ID požiadav.	Dátum	Aktivita	Odpracovaný čas v hod.		
				Senior Konzultant	Pracovník podpory	Admin. systému

Spolu v hodinách:	0,00	0,00	0,00
Spolu v ČD:	0,00	0,00	0,00

**Výkony
odovzdal:**
Dátum:
DD.MM.RR
Podpis:

**Výkony
akceptoval:**
Dátum:
DD.MM.RR
Podpis:

Formulár: Požiadavka na Zmenu

Ministerstvo financií SR	Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov Proces Change Management	Číslo Zmeny:
-------------------------------------	--	---------------------

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny:	Organizácia:
Telefón:	Typ zmeny:
Zadávatel' Zmeny (SPOC):	Organizácia:
Change Manager:	Odborný garant:
Dátum vystavenia požiadavky:	Požadovaný termín odovzdania plnenia:
Kategória Zmeny (HW, SW,...)	Schválené CAB-om dňa:
Identifikácia zmenovej položky (CI):	Verzia of CI: V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
Je súčasťou informačného systému:	
Priorita: 1, 2, 3, urgentná zmena	Štandardná /Áno , Nie/ zmena
Riešenie požadované: ☒ štúdia realizovateľnosti ☐ reklamácia	☐ analýza dopadov

Popis požiadavky

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

Dátum:

Podpis:

Formulár: Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov

Ministerstvo financií SR	Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov	Číslo Zmeny:
	Proces Change Management	

Štúdia realizovateľnosti č. ###

Spracovateľ štúdie vyplní nasledujúce informácie:

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

V týchto tabuľkách Poskytovateľ 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:	

1.

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 Poskytovateľa:****Analýza dopadov**

(Vyplní spracovateľ analýzy):

- 1. Vplyv na zákazníkov**
- 2. Vplyv na prevádzku fungujúcich systémov, infraštruktúry a zaistení poskytovaných služieb.**
- 3. Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť**
- 4. Vplyv na iné služby (iné aplikácie) bežiacie na rovnaké infraštruktúre lebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy, napr. VUC, portály atď.**
- 5. Vplyv v organizácii mimo IT – bezpečnosť, servis desk, ...**
- 6. Dopad pri nerealizácii Zmeny**
- 7. Požadované zdroje z IT, čas kľúčových užívateľov, časové dopady, požiadavky na nové prvky**

Dátum:**Spracovateľ:**

Formulár: Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti

Ministerstvo financií SR	Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti Proces Change Management	Číslo Zmeny:
-------------------------------------	---	---------------------

Formulár je určený pre Manažéra zmien, ktorý objednáva spracovanie Zmeny.

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny:	Organizácia:
Telefón:	Typ zmeny:
Zadávatel' Zmeny (SPOC):	Organizácia:
Change Manager:	Odborný garant:
Dátum vystavenia požiadavky:	Požadovaný termín odovzdania plnenia:
Kategória Zmeny (HW, SW,...)	Schválené CAB- om dňa:
Identifikácia zmenovej položky (CI):	Verzia of CI: V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
Je súčasťou informačného systému:	
Priorita: 1, 2, 3, urgentná zmena	Štandardná /Áno , Nie/ zmena

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 Poskytovateľ a:
Dátum vystavenia Objednávky:	

Požadovaný termín zahájenia plnenia:	Potvrdený termín plnenia:
---	--

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

Dátum:

Meno:

Oprávnená osoba Zákazníka:

Formulár: Odovzdávací protokol k Zmene

Ministerstvo financií 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:	Organizácia:
Telefón:	Typ zmeny:
Zadávatel' Zmeny:	Organizácia:
Change Manager:	Odborný garant:
Dátum vystavenia požiadavky:	Požadovaný termín odovzdania plnenia:
Kategória Zmeny (HW, SW,...)	Schválené CAB-om dňa:
Identifikácia zmenovej položky (CI):	Verzia of CI: V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
Je súčasťou informačného systému:	
Priorita: 1, 2, 3, urgentná zmena	Štandardná zmena /Áno , Nie/
Zmena schválená: Meno Manažéra zmien	Dátum schválenia:

Popis a plán realizácie Zmeny:

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

Popis integračného testu v testovacom prostredí:

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

Schválenie nasadenia do produkčného prostredia.

Odporúčenie nasadenia zmeny do produkčného prostredia		
Realizáciu odporučil Poverená osoba Zákazníka	Dátum nariadenia:	Dátum určený pre nasadenie:
Dôležité pokyny a pripomienk y:		
Schválenie a nariadenie nasadenia Zmeny do produkčného prostredia		
Na základe Akceptačného protokolu zo dňa ... schvaľujem nasadenie Zmeny do produkčného prostredia.		
Podmienky nasadenia:		
Dôležité pokyny a pripomienk y:		
Dátum požadovanéh o nasadenia:		
Realizáciu schválil Manažér zmien:	Dátum schválenia:	
Prevzatie nariadenia realizácie nasadenia zmeny do produkčného prostredia		
Zodpovedný za vykonanie nasadenia zmeny:		
Meno	Dátum	Popis

Formulár: Záznam o priebehu realizácie nasadenia zmeny do produkčného prostredia

Ministerstvo financií SR	Záznam o priebehu realizácie nasadenia zmeny do produkčného prostredia	
24		

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

Formulár: Akceptačný protokol k štúdii realizovateľnosti

Ministerstvo financií SR	Akceptačný protokol pre výkony podľa Štúdie realizovateľnosti	
25		

Identifikácia výkonu

ID objednávky:	RRMMDD_mo_N O (RRMMDD – rok mesiac-deň mo – modul N – porad. číslo v rámci dňa a modulu O- značka pre objednávku)	Dátum vystavenia objednávky:
PM Zákazníka:		PM Poskytovateľa:
Inštalácia:	☐ produkčná, ☐ testovacia,	
Funkčná oblasť:	☐ Báza , ☐ Finančné účtovníctvo, ☐ controlling , ☐ riadenie rozpočtu , ☐ správa majetku , ☐ výkazníctvo a rozhranie, ☐ iná:	
Požadovaný termín plnenia:	Potvrdený termín plnenia:	Skutočný termín plnenia:

Názov výkonu:

Číslo zmeny: xxxxxx

Výsledok testovacej prevádzky:

Testovanie bolo vykonané v súlade s predloženými testovacími scenármi a predmetná funkcionálna nevykazovala žiadnu chybovosť, vykazovala nasledovné chyby.....

Výsledok akceptácie:

Zmluvné strany súhlasia s akceptáciou funkcionality.

**Dátum:
Podpis:**

Manažér zmien:

Ku dňu podpisu Rámcovej dohody Poskytovateľ v zmysle bodu 10.2 Rámcovej dohody nešpecifikoval subdodávateľov, ktorými bude plniť predmet rámcovej dohody na poskytovanie služieb aplikačnej podpory pre Centrálny konsolidačný systém prostredníctvom subdodávateľov. V prípade potreby použitia subdodávateľa v priebehu platnosti Rámcovej dohody na dodávanie časti služieb bude Poskytovateľ postupovať v súlade s článkom 10.3 a 10.4 Rámcovej dohody.

Poznámky:

1. Zoznam použitých skratiek:

FVV	Formulár vzájomných vzťahov
CKS	Informačný systém Centrálného konsolidačného systému
BW	Business warehouse
IS	Informačný systém
ISSP	Informačný systém štátnej Pokladnice
IT	Informačné technológie
HW	Hardvér
KB	Konsolidačný balík
KUZ	Konsolidácia účtovnej závierky
MF SR	Ministerstvo financií Slovenskej republiky
PM	Projektový manažér
RRP	Rozšírené riadenie používateľov
SLA	Service Level Agreement – Dohoda o úrovni služieb
SŠP	Systém štátnej Pokladnice
SW	Softvér
SUZ	Súhrnná účtovná závierka
UJ	Účtovná jednotka
VUC	Vyšší územný celok