

**Dodatok č. 9****k Verejnej realizačnej zmluve o dielo č. 8,  
uzatvorenej podľa § 536 a nasl. Obchodného zákonníka****Zmluvné strany:****Zhotoviteľ:****CSC Computer Sciences spol. s r. o.****Mostová 2****811 02 Bratislava**zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava  
I, oddiel: Sro, vložka č.: 6562/B**Zastúpený:**

Ing. Ivetou Kanderovou, konateľkou

Ing. Jaroslavom Kmeťom, konateľom

**Kontaktná osoba:**

Ing. Oliver Strýček, projektový manažér

**Telefón:**

+421 2 59216 111

**Fax:**

+421 2 59216 237

**IČO:**

31 367 569

**IČD:**

SK2020318223

**DIČ:**

2020318223

**Bankové spojenie:**

Tatra banka, a. s.

**Číslo účtu:**

2676020027/1100

(ďalej len "zhotoviteľ")

**Objednávateľ:****Sociálna poisťovňa****Ul. 29. augusta 8 a 10****813 63 Bratislava 1****Štatutárny orgán:**

Ing. Dušan Muňko

generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne

**Kontaktná osoba:**

Ing. Jaroslav Belluš, riaditeľ sekcie informatiky

**Telefón:**

+421 2 906 17 1910

**Fax:**

+421 2 906 17 1273

**IČO:**

30 807 484

**DIČ:**

2020592332

**Bankové spojenie:**

Štátna pokladnica

**Číslo účtu:**

7000164314/8180

(ďalej len "objednávateľ", resp. "používateľ")

Zmluvné strany uzatvárajú v súlade s článkom 16 bodom 16.4 Verejnej realizačnej zmluvy o dielo č. 8 uzatvorenej podľa § 536 a nasl. Obchodného zákonníka dňa 3. marca 2008 v znení jej Dodatku č. 1 zo dňa 23. decembra 2008, Dodatku č. 2 zo dňa 30. apríla 2010, Dodatku č. 3 zo dňa 10. decembra 2010, Dodatku č. 4 zo dňa 9. marca 2011, Dodatku č. 5 zo dňa 31. marca 2011, Dodatku č. 6 zo dňa 22. decembra 2011, Dodatku č. 7 zo dňa 8. novembra 2012 a Dodatku č. 8 zo dňa 4. decembra 2012 na poskytovanie služieb nad rámec záručného servisu spojeného s používaním diela Komplexného informačného systému na podporu činnosti pobočiek Sociálnej poisťovne dodaného v rámci realizačných zmlúv o dielo č. 1 až č. 9 v znení dodatkov (ďalej len „realizačná zmluva“) tento

### **Dodatok č. 9**

ktorým sa mení a dopĺňa obsah realizačnej zmluvy takto:

#### **Čl. I**

#### **Predmet dodatku**

#### **1. Článok 1 bod 1.2 realizačnej zmluvy sa dopĺňa bodom 1.2.4 s nasledujúcim znením:**

##### **1.2.4 Služby rozvoja pre prevádzkované aplikačné programové vybavenie**

- a) Implementácia - zamedzenie zneužívania nemocenského poistenia a v oblasti LPČ.

Špecifikácia uvedených požiadaviek je v prílohe č. 1ah) k tomuto dodatku.

- b) Implementácia - monitorovanie prezerania vybraných údajov.

Špecifikácie uvedených požiadaviek je v prílohe č. 1 ah) k tomuto dodatku.

- c) Implementácia - ostatné požadované úlohy – modifikácia tlačových šablón a zostáv, úprava JS2

Špecifikácia uvedených požiadaviek je v prílohe č. 1 ah) k tomuto dodatku .

- d) Implementácia - ostatné požadované úlohy – registratúra.

Špecifikácia požiadaviek v prílohe č. 1 ah) k tomuto dodatku.

2. V článku 7 v bode 7.1 realizačnej zmluvy sa dopĺňa písm. „i) Harmonogram a fakturačné objemy plnenia predmetu zmluvy v roku 2013“ v nasledujúcom znení:

**„i) Harmonogram a fakturačné objemy plnenia predmetu zmluvy v roku 2013**
**i.1) Služby technickej podpory pre prevádzkované licenčné SW vybavenie**

Číslo dodávky	Platby za údržbu a podporu prevádzkovaného licenčného SW	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
<b>1.2.1</b>	<b>Služby technickej podpory pre prevádzkové licenčné SW vybavenie</b>			
a)	<b>SW SYRIUS – údržba v roku 2013</b> <i>vystavenie faktúry štvrťročne vopred, na prvý štvrťrok 2013 do 5. januára 2013 a na obdobie ďalšieho štvrťroka do 5. dňa prvého kalendárneho mesiaca príslušného štvrťroka</i>	štvrťročne	41 666,60	49 999,92
b)	<b>SW SAP/R3 – údržba v roku 2013</b> <i>vystavenie faktúry štvrťročne vopred, na prvý štvrťrok 2013 do 5. januára 2013 a na obdobie ďalšieho štvrťroka do 5. dňa prvého kalendárneho mesiaca príslušného štvrťroka</i>	štvrťročne	77 818,25	93 381,90
	<b>SW SAP Netweaver XI – údržba v roku 2013</b> <i>vystavenie faktúry štvrťročne vopred, na prvý štvrťrok 2013 do 5. januára 2013 a na obdobie ďalšieho štvrťroka do 5. dňa prvého kalendárneho mesiaca príslušného štvrťroka</i>			
c)	<b>SW COMPUWARE Vantage – údržba v roku 2013 nebude poskytovaná</b>	-	0,00	0,0
d)	<b>SW Oracle – špecializované služby technickej podpory pre produkty a technológie v roku 2013</b> <i>vystavenie faktúry na prvý polrok 2013 vopred do 5. januára 2013 na obdobie január- jún 2013</i>  <i>vystavenie faktúry na druhý polrok 2013 - do 5. júla 2013</i>	polročne	205 555,5	246 666,6

Číslo dodávky	Platby za údržbu a podporu prevádzkovaného licenčného SW	Termín dodania do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
e)	Systémová podpora OS RedHat Advanced Platform, Standard Linux na obdobie do 31.12.2013	trojročne	3 441,00 <b>(uhradené v roku 2011 do 31.12.2013)</b>	4 129,20 <b>(uhradené v roku 2011 do 31.12.2013)</b>
	<b>Spolu SW služby za celý rok 2013</b>		<b>889 050,40</b>	<b>1 066 860,48</b>

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

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
<b>1.2.2</b>	<b>Služby technickej podpory pre prevádzkové aplikačné programové vybavenie a technickú infraštruktúru</b>			
a)	<p><b>Nemocenské poistenie a lekárska posudková činnosť (NP/LPČ)</b>  <b><u>1. servisná úroveň – časť a) 1 až a) 3</u></b></p> <p>Systémová podpora a rozvoj prevádzkovaného APV a DB ORACLE (odstraňovanie väd, racionalizácia prevádzky, optimalizácia, ...) podľa prílohy č. 1D9</p> <p>- vystavenie faktúry - mesačne k 15. dňu nasledujúceho mesiaca za predchádzajúci mesiac</p>	mesačne	<b>14 411,67 za mesiac</b>	<b>17 294,00 za mesiac</b>

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
a)	<p><b>Nemocenské poistenie a lekárska posudková činnosť</b></p> <p><b><u>2. servisná úroveň</u></b></p> <p>Zabezpečenie príslušného rozvoja prevádzkovaného APV SYRIUS v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe vzájomnej dohody, objednávky alebo dodatku k tejto realizačnej zmluve podľa prílohy č. 1ag</p>	podľa dohody	74,50/hod alebo pevná cena dohodou	89,40/hod alebo pevná cena dohodou
b)	<p><b>Finančné riadenie – SAP R/3 - špecifické aplikačné moduly SAP BC, SAP PSM, SAP FI, SAP CO, SAP FI-AA, SAP HR, SAP MM/MME, integračné prostredie SAP NW XI a rozhranie pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS</b></p> <p><b><u>1. servisná úroveň – časť b) 1 až b) 10</u></b></p> <p>Systemová podpora a rozvoj prevádzky špecifických aplikačných modulov SAP R/3 a rozhraní pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS podľa prílohy č. 1ag</p> <p>- vystavenie faktúry - mesačne k 15. dňu nasledujúceho mesiaca za predchádzajúci mesiac</p>	mesačne	5 111,25 za mesiac	6 133,50 za mesiac

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
b)	<p><b>Finančné riadenie – SAP R/3 - špecifické aplikačné moduly SAP BC, SAP PSM, SAP FI, SAP CO, SAP FI-AA, SAP HR, SAP MM/MME, integračné prostredie SAP NW XI a rozhranie pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS</b></p> <p><b><u>2. servisná úroveň</u></b></p> <p>Zabezpečenie príslušného rozvoja špecifických aplikačných modulov SAP a ich rozhraní v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe vzájomnej dohody, objednávky alebo dodatku k tejto realizačnej zmluve podľa prílohy č. 1ag</p>	podľa dohody	85,19/hod alebo pevná cena dohodou	102,23/hod alebo pevná cena dohodou
c)	<p><b>Monitoring IKT systémov objednávateľa</b></p> <p><b><u>1. servisná úroveň – časť c)</u></b></p> <p>Systémová podpora monitoringu prevádzky IT systémov podľa prílohy č. 1ag</p> <p>- vystavenie faktúry - mesačne k 15. dňu nasledujúceho mesiaca za predchádzajúci mesiac</p>	mesačne	2 271,67 za mesiac	2 726,00 za mesiac
c)	<p><b><u>2. servisná úroveň</u></b></p> <p>Zabezpečenie príslušného rozvoja špecifických monitorovacích činností prevádzky IKT systémov v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe vzájomnej dohody, objednávky alebo dodatku k tejto realizačnej zmluve podľa prílohy č. 1ag</p>	podľa dohody	85,19/hod alebo pevná cena dohodou	102,23/hod alebo pevná cena dohodou

Číslo dodávky	Platby za údržbu, podporu a rozvoj prevádzkovaného APV	Termín dodania	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s 20 % DPH
d)	<b>DB administrácia spoločnosti ORACLE</b> <b>2. servisná úroveň</b> Zabezpečenie príslušného rozvoja prevádzkovaného technologického prostredia ORACLE v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe dohody, objednávky alebo dodatku k tejto realizačnej zmluve podľa prílohy č. 1 ag	podľa dohody v pracovné dni a pracovné hodiny	159,00/hod	190,80/hod
		podľa dohody v pracovné dni a nepracovné hodiny	198,00/hod	237,60/hod
		podľa dohody v nepracovné dni	238,00/hod	285,60/hod
	<b>Spolu služby technickej podpory za celý rok 2013 - 1. servisná úroveň</b>		<b>261 535,00</b>	<b>313 842,00</b>

## i.3) Služby rozvoja pre prevádzkované aplikačné programové vybavenie

Číslo dod.	Platby za služby a technickú podporu	Množstvo ČD	Termín dodávky od do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s DPH	Vystavenie faktúry do termínu
<b>1.2.4</b>	<b>Služby technickej podpory pre prevádzkované aplikačné programové vybavenie a technickú infraštruktúru</b>					
a)	Implementácia - zamedzenie zneužívania nemocenského poistenia a v oblasti LPČ	146,2	1.1.2013 - 30.5.2013	17 427,04 mesačne	20 912,45 mesačne	mesačne k 15. dňu nasledujúceho mesiaca za predchádzajúci mesiac
<b>Spolu SW služby</b>				<b>87 135,20</b>	<b>104 562,24</b>	



Číslo dod.	Platby za služby a technickú podporu	Množstvo ČD	Termín dodávky od do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s DPH	Vystavenie faktúry do termínu
<b>1.2.4</b>	<b>Služby technickej podpory pre prevádzkované aplikačné programové vybavenie a technickú infraštruktúru</b>					
b)	Implementácia - monitorovanie prezerania vybraných údajov	23	1.2.2013 - 31.3.2013	6 854,00 mesačne	8 224,80 mesačne	mesačne k 15. dňu nasledujúceho mesiaca za predchádzajúci mesiac
<b>Spolu SW služby</b>				<b>13 708,00</b>	<b>16 449,60</b>	

Číslo dod.	Platby za služby a technickú podporu	Množstvo ČD	Termín dodávky od do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s DPH	Vystavenie faktúry do termínu
<b>1.2.4</b>	<b>Služby technickej podpory pre prevádzkované aplikačné programové vybavenie a technickú infraštruktúru</b>					
c)	Implementácia - ostatné požadované úlohy – modifikácia tlačových šablón a zostáv, úprava JS2	61,8	1.1.2013 - 31.3.2013	12 277,60 mesačne	14 733,12 mesačne	mesačne k 15. dňu nasledujúceho mesiaca za predchádzajúci mesiac
<b>Spolu SW služby</b>				<b>36 832,80</b>	<b>44 199,36</b>	

Číslo dod.	Platby za služby a technickú podporu	Množstvo ČD	Termín dodávky od do	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s DPH	Vystavenie faktúry do termínu
<b>1.2.5</b>	<b>Služby technickej podpory pre prevádzkované aplikačné programové vybavenie a technickú infraštruktúru</b>					
d)	Implementácia - ostatné požadované úlohy - registratúra	14	1.1.2013 - 28.2.2013	4 172,00 mesačne	5 006,40 mesačne	mesačne k 15. dňu nasledujúceho mesiaca za predchádzajúci mesiac
<b>Spolu SW služby</b>				<b>8 344,00</b>	<b>10 012,80</b>	

<b>Zmluvná cena fakturovaná v roku 2013</b>			
<b>Popis služby</b>	<b>Cena EUR bez DPH</b>	<b>Cena EUR s 20% DPH</b>	<b>Spôsob úhrady</b>
Spolu SW služby a služby ORACLE podľa bodu i.1)	<b>889 050,40</b>	<b>1 066 860,48</b>	podľa bodu i.1)
Spolu služby technickej podpory podľa bodu i.2) 1. servisná úroveň	<b>261 535,00</b>	<b>313 842,00</b>	v pravidelných mesačných platbách
Služby rozvoja pre prevádzkované aplikačné programové vybavenie podľa bodu i.3)	<b>146 020,00</b>	<b>175 224,00</b>	podľa bodu i.3)
<b>Zmluvná cena fakturovaná v roku 2013</b>	<b>1 296 605,40</b>	<b>1 555 926,48</b>	

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

- a) ruší sa znenie prílohy č. 8 „Všeobecné obchodné podmienky SAP platné pre obdobie od 1.1.2009“, ktorá je súčasťou dodatku č. 1 k Verejnej realizačnej zmluve č. 8 a nahrádza sa novým znením prílohy č. 8 „Všeobecné obchodné podmienky SAP platné pre obdobie od 1.1.2013“
- b) ruší sa znenie prílohy č. 5b „Špecifikácia subdodávateľov“, ktorá je súčasťou dodatku č. 3 k Verejnej realizačnej zmluve č. 8 a nahrádza sa novým znením prílohy č. 5c „Špecifikácia subdodávateľov“
- c) dopĺňajú sa nasledujúce prílohy:
  - „1 ag Špecifikácia poskytovaných služieb v produkčnej prevádzke v roku 2013“,
  - „1 ah Služby rozvoja pre prevádzkované aplikačné programové vybavenie“,

Uvedené prílohy tvoria neoddeliteľnú súčasť tohto dodatku a realizačnej zmluvy.

4. V prílohe č. 1af k dodatku č. 7 k realizačnej zmluve sa v článku 1 bode 1.1.1.1 ruší znenie odseku 11) a nahrádza sa nasledujúcim znením:

“11) Helpdesk hlásenia incidentov pre APV SYRIUS v mesiacoch (10,11,12/2012) v rozsahu 10 ČD.“

V rámci predmetu	Mimo predmet
Helpdesk v rozsahu 10 ČD	Helpdesk nad rámec 10 ČD

**Čl. II****Záverečné ustanovenia**

1. Tento dodatok nadobúda platnosť dňom jeho podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky.
2. Tento dodatok podlieha povinnému zverejneniu podľa zákona č. 546/2010 Z. z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony. Zhotoviteľ berie na vedomie povinnosť objednávateľa zverejniť tento dodatok ako aj jednotlivé faktúry vyplývajúce z tohto dodatku a svojim podpisom dáva súhlas na zverejnenie tohto dodatku vrátane jeho príloh v plnom rozsahu.
3. Objednávateľ je oprávnený počas trvania zmluvného vzťahu požadovať realizáciu ostatných zmien a úprav v súlade so svojimi potrebami a možnosťami poskytovateľa najmä **formou objednávky**. V takomto prípade bude cena stanovená podľa príslušnej sadzby stanovenej v 2. servisnej úrovni, alebo ako pevná cena dohodou.
4. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tohto dodatku a jeho prílohami, prípadne ostatnými ustanoveniami realizačnej zmluvy platia prednostne ustanovenia tohto dodatku.
5. Tento dodatok tvorí neoddeliteľnú súčasť realizačnej zmluvy a je vyhotovený v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana dostane po dva rovnopisy.

Bratislava \_\_\_\_\_ 2012

Bratislava \_\_\_\_\_ 2012

---

**Sociálna poisťovňa**

Meno: Ing. Dušan Muňko

Funkcia: generálny riaditeľ

---

**CSC Computer Sciences spol. s r. o.**

Meno: Ing. Jaroslav Kmeť

Funkcia: konateľ spoločnosti

---

**CSC Computer Sciences spol. s r. o.**

Meno: Ing. Iveta Kanderová

Funkcia: konateľka spoločnosti

**CSC**



CSC Computer Sciences spol. s r. o.

## **DODATOK č. 9 k VEREJNEJ REALIZAČNEJ ZMLUVE O DIELO č. 8**

Príloha č. 1ag

Špecifikácia služieb poskytovaných v produkčnej  
prevádzke v roku 2013

**OBSAH**

<b>VŠEOBECNÁ ŠPECIFIKÁCIA .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Predmet dodatku .....</b>	<b>5</b>
1.2 Špecifikácia servisných služieb.....	5
1.2.1 Služby technickej podpory pre prevádzkové licenčné SW vybavenie .....	6
1.2.2 Služby technickej podpory pre aplikačné programové vybavenie a technickú infraštruktúru prevádzkovaných v rámci nasledujúcich informačných systémov .....	17
<b>2 Rozsah servisných služieb .....</b>	<b>33</b>
2.1 APV SYRIUS.....	33
2.1.1 Spôsob výkonu servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa .....	33
2.2 SAP Application .....	35
2.2.1 Spôsob výkonu servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa .....	35
2.3 Technológie.....	37
2.3.1 Rozsah servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa .....	37
2.4 Monitoring .....	37
2.4.1 Spôsob výkonu servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa .....	37
2.4.2 Rozsah servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa .....	38
2.4.3 Súčinnosť objednávateľa/používateľa .....	39
2.5 Špecifikácia služieb 2. servisnej úrovne zhotoviteľa.....	39
2.6 Miesto výkonu servisných činností.....	40
2.6.1 Sociálna poisťovňa.....	40
2.6.2 Helpdesk zhotoviteľa.....	41
2.7 Organizácia projektu .....	42

## VŠEOBECNÁ ŠPECIFIKÁCIA

1. Predmetom prílohy č. 1ag tohto Dodatku č. 9 k Verejnej realizačnej zmluve č. 8 sú služby prevádzkovej podpory objednávateľa spojené s používaním **APV SYRIUS** pre nemocenské poistenie a lekársku posudkovú činnosť, ako aj implementačné služby týkajúce sa zmeny a rozšírenia funkcionality uvedenej aplikácie.
2. Predmetom tejto prílohy k dodatku sú aj služby prevádzkovej podpory modulov systému **SAP Application R/3** s funkčnými blokmi SAP Enterprise - SAP-FI, SAP-HR, SAP-BC, SAP-CO, SAP-PSM, SAP-MM/MME a SAP-FI-AA, ako aj SAP Netweaver XI, ktoré sú v produkčnej prevádzke. Súčasťou sú aj služby paušálneho rozvoja týkajúce sa zmeny a rozšírenia funkcionality uvedených aplikačných modulov. Paušálny rozvoj – zmeny menšieho rozsahu definované v čl. 9 „Zmenové konanie“ Verejnej realizačnej zmluvy č. 8.
3. Predmetom prílohy č. 1ag tohto Dodatku č. 9 k Verejnej realizačnej zmluve č. 8 sú služby prevádzkovej podpory objednávateľa spojené s používaním technologického prostredia **ORACLE** pre **2 konfigurácie kľúčových technológií** a **BEA Middleware** - aplikačný server **v režime 24x7**, ako aj databázová administrácia v danom technologickom prostredí ORACLE vykonaná zamestnancom spoločnosti ORACLE počas pracovných dní v riadnej pracovnej dobe (8:00 – 17:00 hod.) alebo podľa dohody v prípade potreby, pričom nepracovné hodiny sa rátajú v pracovné dni od 17:00 do 8:00 hod., víkendy a dni pracovného pokoja od 12:00 hod. do 24:00 hod.  
  
Doba platnosti služieb ORACLE je jeden rok od 01.01.2013 do 31.12.2013. Všetky služby nevyužité do konca doby platnosti prepadajú a spoločnosť Oracle nebude viazaná žiadnou ďalšou povinnosťou týkajúcou sa týchto služieb.
4. Predmetom tejto prílohy k dodatku sú aj služby **podpory monitorovacích systémov** prevádzky IKT objednávateľa.
5. Zmluvné strany sa dohodli na dvojúrovňovej servisnej podpore, kde prvú úroveň zabezpečuje objednávateľ vlastnými riešiteľskými kapacitami. Na tejto úrovni podpory koncoví používatelia komunikujú výlučne s internými kľúčovými používateľmi prostredníctvom Centrálného dispečingu (CD) Sociálnej poisťovne (SP).
6. V prípade, ak Centrálny dispečing SP nie je schopný v spolupráci s určenými špecialistami (kľúčovými používateľmi) objednávateľa problém vyriešiť, postúpi ho na Helpdesk zhotoviteľa, resp. deleguje túto právomoc na kľúčového používateľa, ktorý problém vybaví a v kópii informuje CD. Za vyriešenie problémov na tejto úrovni podpory zodpovedá zhotoviteľ podľa ďalej uvedených podmienok.
7. **Prvá servisná úroveň podpory zhotoviteľa** je definovaná v tejto prílohe č. 1ag v bode 2, a to 2.1.1, 2.2.1, 2.3.1 tohto dodatku. Počet človekodní uvedený v konkrétnych servisných aktivitách zhotoviteľa sa vzťahuje len na daný kalendárny rok a v prípade ich nedočerpania nie je možný prenos do nasledujúceho kalendárneho roku. Jeden človekoden predstavuje 8-hodinový pracovný čas.
8. **Druhá servisná úroveň podpory zhotoviteľa** je definovaná v tejto prílohe č. 1ag v bode 2.5 tohto dodatku. Určuje postup pre zabezpečenie príslušného rozvoja prevádzkovaného APV v zmysle požiadaviek objednávateľa na základe vzájomnej dohody, objednávky alebo dodatku k tejto realizačnej zmluve.
9. Servisné služby **APV SYRIUS** a **modulov SAP R3** ako aj **servisné služby** monitoringu pre ITO používateľa sa dodávajú počas miestnej pracovnej doby v pracovných dňoch **v rozsahu 8x5**, s výnimkou miestnych štátnych sviatkov. Služby nie sú k dispozícii mimo pracovnej doby, s výnimkou prípadov, kedy táto príloha určí inak.

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



## **1 PREDMET DODATKU**

### **1.2 Špecifikácia servisných služieb**

**1.2.1 Služby technickej podpory pre prevádzkové licenčné SW vybavenie**

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb pre rok 2013	Špecifikácia
1.2.1 a)	SW SYRIUS	Údržba v roku 2013		Štandardný softvérový produkt APV SYRIUS bol dodaný vo verzii 1.200 Standard Edition SE podľa príslušných realizačných zmlúv.
1.2.1 b)	SW SAP/R3	Údržba v roku 2013		<p>Údržba SAP licencií vrátane licencií pre integračnú platformu Netweaver XI bude poskytovaná pre nasledujúce typy a počty licencií, zakúpených objednávatelom podľa príslušných realizačných zmlúv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oracle DB (%) 1</li> <li>• SAP Application Professional user 380</li> <li>• SAP Application Ltd. Prof. User 50</li> <li>• SAP Application Developer user 2</li> <li>• SAP NetWeaver PI Base Engine 5GB/mes</li> <li>• SAP NetWeaver XI Full use – per CPU 10</li> <li>• SAP Master records HR 6500</li> </ul>
	SW SAP Netweaver XI	Údržba v roku 2013		- zahrnuté v údržbe licencií SW SAP R/3 podľa bodu 1.2.1 b)

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb pre rok 2013	Špecifikácia
1.2.1 c)	SW COMPUWARE Vantage	Údržba v roku 2013		Údržba COMPUWARE licencií nebude poskytovaná
1.2.1 d)	ORACLE špecializované služby technickej podpory pre produkty a technológie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Služby databázovej administrácie technologického prostredia ORACLE</li> </ul>	40 ČD/rok 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Plánovaná</b> databázová administrácia ORACLE a <b>plánované</b> asistenčné služby zhotoviteľa počas pracovných dní v čase riadnej pracovnej doby (8:00-17:00 hod.).</li> <li>Ak budú služby čerpané v mimopracovnom čase, je koeficient spotreby pracovných dní 125% a pre prácu cez víkend a sviatky 150%. To znamená, že adekvátne podľa čerpania služieb mimo pracovný čas a pracovné dni bude k dispozícii menej človekodní.</li> <li>Na základe úhrady odhadovaných poplatkov za prácu, obdrží Koncový užívateľ kredit vo výške poplatku (ďalej len „kredit“). Tento kredit môže byť využitý výhradne pre nákup služieb uvedených v tejto prílohe za hodinové sadzby uvedené vyššie. Kredit stratí platnosť 31.12.2013 („ukončenie platnosti zmluvy“). Ukončením platnosti zmluvy nevyčerpaný kredit prepadne a spoločnosť Oracle nebude mať povinnosť pokračovať v poskytovaní služieb na základe tejto prílohy. Nevyužitá časť kreditu sa nebude vracat' ani nebude prevedená na účet služieb v budúcnosti. Kredit by mal byť vyčerpaný pred ukončením platnosti zmluvy. Na základe podpisu zmluvy oboma zmluvnými stranami bude spoločnosť Oracle pokračovať v poskytovaní služieb na báze „čas a materiál“.</li> </ul>

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb pre rok 2013	Špecifikácia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Podpora technologického prostredia ORACLE</li> </ul>	<p><b>Počet dodávok/aktivít v roku 2013</b></p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>8</p> <p>1</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>8</p>	<p><b>Úroveň služieb:</b> <b>Business Critical Assistance 24x7</b></p> <p>Customer Orientation and Training</p> <p>Environment Configuration Guide</p> <p>Contacts and Escalation Guide</p> <p>Oracle Product Performance Assessment (2-krát ročne)</p> <p>Service Delivery Plan</p> <p>Service Delivery Plan Review</p> <p>Environment and Systems Orientation</p> <p>Patch Assessments (For Database Or E-Business Suite) (2-krát ročne)</p>

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

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

**DEFINÍCIA SLUŽIEB S PEVNÝM ROZSAHOM A PRAVIDLÁ**

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

informáciami, na ktoré sa táto zmluva písomne odkazuje, vrátane informácií uvedených na adrese URL alebo v odkazovaných podmienkach, tvorí úplnú realizačnú zmluvu o poskytnutí objednaných služieb Koncovému užívateľovi.

#### Dodávka služieb.

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

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

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

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

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

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

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

Pri výkone služby 2. servisnej úrovne v režime čas a materiál bude spoločnosť Oracle zaobchádzať s dátami uloženými v spoločnosti Oracle, Koncového užívateľa či tretej strane, ku ktorým má spoločnosť Oracle prístup, v súlade so Zásadami o osobných údajoch (Oracle Services Privacy policy), ktoré sú k dispozícii na webovej stránke <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833>. Zásady o osobných údajoch sa môžu meniť podľa uváženia spoločnosti Oracle, avšak spoločnosť Oracle nebude výrazne znižovať úroveň ochrany údajov uvedených v týchto Zásadách počas obdobia, v ktorom boli služby a poplatky zaplatené

Prostredie pre software Oracle.

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

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

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systém Registratúry: Databáza 2node RAC 11.2.0.2 na serveroch IBM AIX</li> <li>• IDB, asdb : Databázy 2node RAC 10.2.0 na serveroch IBM AIX</li> <li>• SPT: Databáza RDBMS 10.2.0 na serveri IBM AIX</li> <li>• ZPZ, AIS: : Databázy 2node RAC 10.2.0 na serveroch HP UX</li> </ul> <p><b>Aplikačné servery:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GP, PVN: 2node cluster WebLogic 11 na serveroch MS Windows</li> <li>• GP, PVN: 2node cluster Oracle IAS 10.2 na serveroch MS Windows</li> <li>• Identity Management: WebLogic 11 server na serveroch MS Windows</li> <li>• RK: 2node cluster Oracle IAS 10.1 na serveroch MS Windows</li> </ul>
Počet Oracle Core Technology inštancií (Oracle Core Technology) <sup>1</sup>	4
Počet Oracle Core Technology programov (Oracle Core Technology Programs)	2
Počet konfigurácií	2
Počet technologických užívateľov	2 500
BEA Middleware produkčné prostredie	4
Oracle BEA produktové rodiny	2
Počet Production Application inštancií <sup>2</sup>	4



1. Inštancia základných technológií Oracle (*Core Technology Instance*) znamená jednu sadu dátových súborov a jedno systémové prostredie, ktoré k týmto dátam prístupuje, s výnimkou Exadata V2 inštalácie. Inštalácie podporované službou („*Assistance on Critical Service Requests*“) sú dokumentované v konfiguračnom sprievodcovi prostredia (*Environment Configuration Guide*). Pokiaľ už boli rozpoznané, môže mať akákoľvek zmena ich názvu alebo počtu inštancií podporovaných v danom období za následok zmenu objednávkového dokumentu alebo príslušnej prílohy.
2. Inštaláciou „*Production Applications*“ sa rozumie jednotný súbor pamätových štruktúr, jednotná aplikácia „*code tree*“ a jednotný súbor procesov operačného systému, ktoré spoločne umožňujú prístup do „*Production Core Technology Instance*“.

### Povinnosti Koncového užívateľa.

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

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

požadovať prístup k produktom iných dodávateľov, ktoré sú súčasťou systému Koncového užívateľa, Koncový užívateľ je zodpovedný za získanie všetkých takýchto produktov a príslušných licenčných práv, ktoré bude spoločnosť Oracle pre prístup k týmto produktom v mene Koncového užívateľa potrebovať. Spoločnosť Oracle nenesie zodpovednosť na dodávku alebo podporu softvéru tretej strany súvisiaceho s poskytovaním služieb v podľa tohto dokumentu.

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

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

#### Doba platnosti.

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

#### Poplatky, náklady a platby.

- Platné pre dodávky služieb dohodnuté pevnou cenou

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

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

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

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

Za obdobie dátumu účinnosti tejto objednávky do 31.12.2013 budú služby popísané vyššie poskytnuté za sadzby uvedené nižšie v tabuľke podľa i) dňa/doby, kedy budú poskytované a ii) plánovania týchto služieb.

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

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

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

Ceny Oracle služieb poskytovaných na báze "T&M" sú definované v dodatku č. 9, v tabuľke bodu i. 2), pod číslom 1.2.2 d).

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

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

#### ĎALŠIE PODMIENKY

- **SEGMENTÁCIA** - Koncový užívateľ potvrdzuje, že uvedené služby boli spoločnosťou Oracle ponúknuté samostatne a oddelene od akýchkoľvek programových licencií Oracle a má právo na plnenie podľa tohto dokumentu bez toho, aby ste mali súčasne právo na akékoľvek programové licencie Oracle, a že koncový používateľ má právo objednať si služby a akékoľvek programové licencie Oracle oddelene.

- **PROCEDÚRA RIADENIA ZMIEN** - akékoľvek požiadavky na zmenu služieb musia byť podané písomne; tieto zmeny zahŕňajú požiadavky na zmeny projektových plánov, rozsahu, špecifikácií, časového rozvrhu, návrhov, požiadaviek, dodávky služieb, softwarového prostredia a ďalších aspektov Vašej objednávky. Spoločnosť Oracle nie je povinná vykonať úlohy súvisiace so zmenami včas, v rozsahu, za náklady alebo podľa zmluvných záväzkov, pokiaľ sa objednávateľ/koncový používateľ a spoločnosť Oracle písomne nedohodnú na navrhovanej zmene a pokiaľ spoločnosť Oracle neobdrží písomný súhlas k týmto zmenám od koncového používateľa.
- **VYŠŠIA MOC (Force majeure)** - Koncový užívateľ súhlasí, že ani zhotoviteľ, ani spoločnosť Oracle a ani Koncový užívateľ nenesú zodpovednosť za nesplnenie alebo oneskorenie výkonu, pokiaľ je spôsobené napr.: vojnovým stavom; nepriateľským aktom, sabotážou, prírodnou katastrofou, výpadkom elektrického prúdu, internetu alebo telekomunikačných služieb, ktorý nebol spôsobený povinnou stranou; vládnymi obmedzeniami (vrátane odmietnutia alebo zrušenia akéhokoľvek exportu alebo inej licencie); ďalšími udalosťami mimo primeranej kontroly povinnej strany. Zhotoviteľ, spoločnosť Oracle a Koncový užívateľ súhlasia, že vyvinú primerané úsilie k minimalizácii účinkov udalostí vyššej moci. Ak účinky udalosti budú trvať viac ako deväťdesiat (90) dní, môže zhotoviteľ, spoločnosť Oracle alebo Koncový užívateľ vypovedať nevykonané služby písomným oznámením druhej strane. Toto ustanovenie nezabavuje zhotoviteľa, spoločnosť Oracle alebo Koncového užívateľa povinnosti zaviesť primerané opatrenia a postupy k obnove činnosti po havárii, ani povinnosti zaplatiť za poskytnuté služby.
- **EXPORT** – Koncový užívateľ odsúhlasuje zmluvné podmienky uvedené v tejto časti. Na dodávané služby sa vzťahujú zákony a predpisy Spojených štátov o exporte a ustanovenia ďalších miestnych zákonov a predpisov o vývoze. Použitie dodávaných služieb Koncovým užívateľom sa riadi takýmito zákonmi o vývoze (vrátane technických dát) a Koncový užívateľ je povinný dodržiavať všetky zákony a predpisy o vývoze (vrátane predpisov o „uvažovanom exporte“ a „uvažovanom re-exporte“). Koncový užívateľ nie je oprávnený žiadne dáta, informácie, programy a/alebo materiály vyplývajúce zo služieb (alebo ich priamy produkt) vyviezť priamo ani nepriamo v rozpore s týmito zákonmi alebo použiť k akýmkoľvek účelom zakázaným uvedenými zákonmi, čo platí najmä pre prípad šírenia nukleárnych, chemických alebo biologických zbraní, alebo vývoj raketových technológií.
- **VZŤAH ZMLUVNÝCH STRÁN** - spoločnosť Oracle je nezávislou osobou a Spoločnosť Oracle a koncový užívateľ potvrdzujú, že medzi nimi neexistuje žiadne združenie, spoločný podnik, či vzťah zastúpenia. Spoločnosť Oracle a Koncový užívateľ budú zodpovední za úhrady v prospech svojich zamestnancov, vrátane príslušných daní a odvodov. Ak bude spoločnosť Oracle pri poskytovaní služieb potrebovať prístup do produktov iného dodávateľa, ktoré sú súčasťou systému Koncového užívateľa, Koncový užívateľ bude zodpovedný za zabezpečenie všetkých týchto produktov a príslušných licenčných práv nevyhnutných na to, aby Oracle získal prístup do týchto produktov v mene Koncového užívateľa.
- **UDELENIE PRÁVA** - Koncový užívateľ potvrdzuje, že na základe odsúhlasenia zmluvných podmienok uvedených v tejto časti a na základe platieb za poskytnuté služby získava Koncový užívateľ obmedzenú nevýhradnú, neprevoditeľnú a časovo neobmedzenú licenciu bez povinnosti platiť ďalšie licenčné poplatky k používaniu predmetu Zmluvy vyvinutého a vypracovaného spoločnosťou Oracle a dodaného Koncovému užívateľovi na základe tejto realizačnej zmluvy za účelom realizácie interných obchodných činností. Koncový užívateľ môže sprístupniť používanie predmetu tejto Zmluvy svojim zástupcom a dodávateľom (vrátane poskytovateľom outsourcingu).

a to len na interné účely Koncového užívateľa a zároveň je povinný dodržať uvedené zmluvné podmienky, pričom niektoré dodané produkty však môžu byť predmetom ďalších licenčných podmienok. Koncový užívateľ má právo používať všetky výsledky činnosti vytvorené a dodané na základe tejto realizačnej zmluvy za účelom ich použitia zákazníkmi či dodávateľmi pre interné činnosti Koncového užívateľa. Spoločnosť Oracle si ponecháva právo k duševnému vlastníctvu vo vzťahu k všetkým produktom vyvinutým alebo dodaným na základe tejto realizačnej zmluvy.

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

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2013	Špecifikácia
<b>1.2.2 a) Nemocenské poistenie a lekárska posudková činnosť</b>				
1.	<b>APV SYRIUS – prevádzková podpora aplikačného prostredia</b>	Paušálny mesačný servis - infraštruktúra	<b>1. servisná úroveň zhotoviteľa</b>  55 ČD / rok 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorovanie a diagnostika jednotlivých prostredí</li> <li>• Kontrola a diagnostika aplikačných servisov</li> <li>• Kontrola a prípadná úprava parametrov aplikačných servisov</li> <li>• Kontrola a prípadná úprava riadiacich skriptov</li> <li>• Kontrola a middleware softvéru (Corba, rougewave)</li> <li>• Kontrola a prípadná úprava ostatných podporných softvérov (java, tomcat, atď.)</li> <li>• Kontrola a prípadná úprava rozhraní a nočných dávkových spracovaní (JS1-6, spracovanie dávok)</li> <li>• Kontrola a diagnostika databáz</li> <li>• Kontrola a prípadná úprava parametrov produkčnej</li> </ul>

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2013	Špecifikácia
				<p>a testovacej databázy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kontrola a prípadná úprava databázových štruktúr produkčnej a testovacej databázy</li> </ul>
		Paušálne definované služby na vyžiadanie (Helpdesk)		<p>Podpora v presne definovanom a vopred dohodnutom rozsahu za presne definovaných podmienok s cieľom zabezpečiť v čo najkratšom čase stabilnú prevádzku APV SYRIUS.</p> <p>Zhotoviteľ v rámci poskytovaných služieb zabezpečí poskytnutie nasledujúcich činností:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Obnova parametrov prostredia APV SYRIUS</li> <li>Obnova dát a elektronického archívu dokumentov v APV SYRIUS</li> <li>Obnova dát produkčnej alebo testovacej databázy zo zálohy</li> <li>Aktualizácia dát testovacej databázy zo zálohy produkčnej databázy (4 krát ročne v termínoch podľa požiadavky objednávateľa)</li> <li>Každoročná aktualizácia dát počtu obyvateľov SR na účely štatistík</li> </ul> <p><b>Obnova je možná iba za predpokladu, že objednávateľ zabezpečil zálohu potrebných dát.</b></p>
		Optimalizácia a rozvoj APV SYRIUS, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD		<p>Implementácia opravných balíčkov OS a podporných softvérov:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bezpečnostných opráv</li> <li>Aktualizácie komponentov (napríklad aktualizácia javy)</li> </ul>

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2013	Špecifikácia
		(Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Aktualizácie modulov APV SYRIUS (aktualizácia alebo zmena väčšieho rozsahu)</li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj APV SYRIUS, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	<b>2. servisná úroveň zhotoviteľa</b>	
<b>2.</b>	<b>ORACLE – prevádzková podpora prostredia</b>	Podpora prostredí ORACLE	<b>1. servisná úroveň zhotoviteľa</b>  <b>20 ČD/ rok 2013</b>	Servisná podpora technologického prostredie <b>ORACLE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Podpora pri zavádzaní aktualizácii softvéru Oracle</li> <li>Podpora pri rozsiahlejších zmenách funkcionality (rozhrania JS1, JS2)</li> <li>Podpora pri havarijných situáciách nad databázou</li> <li>Monitorovanie výkonu databáz a stabilizácia prevádzky</li> </ul>
<b>3.</b>	<b>APV SYRIUS – podpora aplikačného prostredia</b>	Paušálny mesačný servis APV SYRIUS - prevádzková podpora užívateľov - Helpdesk	<b>1. servisná úroveň zhotoviteľa</b>  <b>120 ČD /rok 2013</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorovanie rozhraní a riešenie a došetrovanie chybových stavov:</li> <li>Rozhranie JS2</li> <li>Rozhranie JS3</li> <li>Rozhranie JS4</li> <li>Rozhranie JS6</li> <li>Ostatne rozhrania včítane nových rozhraní do DAUP, IS REF, SSE atd.</li> </ul>
		Paušálne definované služby APV SYRIUS na vyžiadanie		Vyžiadané servisné služby pre nasledovné oblasti: <ul style="list-style-type: none"> <li>Funkcionalita APV SYRIUS na úrovni referentov ONP a</li> </ul>

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2013	Špecifikácia
		(Helpdesk)		OLPC <ul style="list-style-type: none"> <li>Funkcionalita APV SYRIUS na úrovni správcov pobočiek a generovanie výstupov aplikácie</li> <li>Práca so štatistickými zostavami</li> <li>Praxou odskúšané optimalizované postupy a tipy pre rýchlu a pohotovú prácu</li> <li>Hlásenie neštandardných stavov APV SYRIUS</li> <li>Konzultácie v súvislosti s APV SYRIUS vyžiadané objednávateľom</li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj APV SYRIUS, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD	<b>1. servisná úroveň zhotoviteľa</b>  <b>90 ČD /rok 2013</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analýza požiadavky objednávateľa, návrh riešenia a jeho zapracovanie do APV SYRIUS (úprava DB, kustomizácia APV SYRIUS, vývoj a nasadenie),</li> <li>Ostatné podporné činnosti vyžiadané objednávateľom vyžadujúce účasť odborného pracovníka zhotoviteľa (napr. školenie).</li> <li>Nové a zmenové požiadavky vyplývajúce zo zmeny legislatívy alebo na základe vyžiadania objednávateľa.</li> <li>Optimalizácia databázových štruktúr:               <ul style="list-style-type: none"> <li>optimalizácia selektov a databázových procedúr</li> <li>úprava a optimalizácia parametrov databázy</li> </ul> </li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj APV SYRIUS, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	<b>2. servisná úroveň zhotoviteľa</b>	



Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2013	Špecifikácia
<b>1.2.2 b) Finančné riadenie – SAP R/3 - špecifické aplikačné moduly SAP BC, SAP PSM, SAP FI, SAP CO, SAP FI-AA, SAP HR, SAP MM/MME, integračné prostredie SAP NW XI a rozhranie pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS</b>				
1.	<b>SAP R/3 – prevádzková podpora správy systému SAP BC</b>	Paušálny mesačný servis správy systému SAP BC	<b>1. servisná úroveň zhotoviteľa</b>  <b>2 ČD / rok 2013</b>	<b>Údržba SAP Base prostredia</b> Implementácia opravných balíčkov SAP (patch), ktoré sú distribuované s nasledujúcimi cieľmi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezpečnostné opravy</li> <li>• Update komponentov – raz za 6 mesiacov (minoritné zmeny, napríklad upgrade JAVA komponentu)</li> </ul> Dodávka predstavuje vykonanie uvedených aktivít a záznam zistení, opatrení a návrhov
		Paušálne definované služby správy systému SAP BC na vyžiadanie (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riešenie chýb behu SAP BC</li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj správy systému SAP BC, implementácia legislatívnych zmien		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimalizácia behu systému</li> <li>• Reorganizácia</li> <li>• Reštrukturalizácia</li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj správy systému SAP BC, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	<b>2. servisná úroveň zhotoviteľa</b>	

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2013	Špecifikácia
2.	SAP R/3 – podpora pre aplikačné prostredie modulu PSM	Paušálny mesačný servis modulu PSM	1. servisná úroveň zhotoviteľa  8 ČD / rok 2013	Profylaxia modulu
		Paušálne definované služby na vyžiadanie (Helpdesk) pre modul PSM		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riešenie havarijných stavov a chýb spôsobených administrátorom modulu</li> <li>• Vyhľadávanie chýb (analýza)</li> <li>• Nastavenia modulu (mimo procesných zmien)</li> <li>• Pregenerovanie dokladov v PSM okrem chýb používateľov</li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj modulu PSM, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riešenie problémov používateľov</li> <li>• Pregenerovanie dokladov v PSM všetkých kategórií</li> <li>• Odstraňovanie chýb</li> <li>• Nastavenia modulu (vrátane procesných zmien)</li> <li>• Drobný rozvoj na základe používateľských požiadaviek</li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj modulu PSM, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	2. servisná úroveň zhotoviteľa	
3.	SAP R/3 – podpora pre aplikačné prostredie modulu FI	Paušálny mesačný servis modulu FI	1. servisná úroveň zhotoviteľa  16 ČD / rok 2013	Profylaxia modulu

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2013	Špecifikácia
		Paušálne definované služby na vyžiadanie (Helpdesk) pre modul FI		<ul style="list-style-type: none"> <li>Riešenie havarijných stavov a chýb spôsobených administrátorom modulu</li> <li>Vyhľadávanie chýb (analýza)</li> <li>Nastavenia modulu (mimo procesných zmien)</li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj modulu FI, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Riešenie problémov používateľov</li> <li>Odstraňovanie chýb</li> <li>Nastavenia modulu (vrátane procesných zmien)</li> <li>Drobný rozvoj na základe používateľských požiadaviek</li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj modulu FI, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	<b>2. servisná úroveň zhotoviteľa</b>	
<b>4.</b>	<b>SAP R/3 – podpora pre aplikačné prostredie modulu CO</b>	Paušálny mesačný servis modulu CO	<b>1. servisná úroveň zhotoviteľa</b>	Profylaxia modulu
		Paušálne definované služby na vyžiadanie (Helpdesk) pre modul CO	<b>4 ČD /rok 2013</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riešenie havarijných stavov a chýb spôsobených administrátorom modulu</li> <li>Vyhľadávanie chýb (analýza)</li> <li>Nastavenia modulu (mimo procesných zmien)</li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj modulu CO, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Riešenie problémov používateľov</li> <li>Odstraňovanie chýb</li> <li>Nastavenia modulu (vrátane procesných zmien)</li> <li>Drobný rozvoj na základe používateľských požiadaviek</li> </ul>

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2013	Špecifikácia
		Optimalizácia a rozvoj modulu CO, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	<b>2. servisná úroveň zhotoviteľa</b>	
<b>5.</b>	<b>SAP R/3 – podpora pre aplikačné prostredie modulu FI-AA</b>	Paušálny mesačný servis modulu FI-AA	<b>1. servisná úroveň zhotoviteľa</b>  <b>6 ČD / rok 2013</b>	Profylaxia modulu 1. Riešenie havarijných stavov a chýb spôsobených administrátorom modulu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vyhľadávanie chýb (analýza)</li> <li>• Nastavenia modulu (mimo procesných zmien)</li> </ul>
		Paušálne definované služby na vyžiadanie (Helpdesk) pre modul FI-AA		
		Optimalizácia a rozvoj modulu FI-AA, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riešenie problémov používateľov</li> <li>• Odstraňovanie chýb</li> <li>• Nastavenia modulu (vrátane procesných zmien)</li> <li>• Drobný rozvoj na základe používateľských požiadaviek</li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj modulu FI-AA, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	<b>2. servisná úroveň zhotoviteľa</b>	

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2013	Špecifikácia
6.	<b>SAP R/3 – podpora pre aplikačné prostredie modulu HR (oblasť miezd, personalistiky a organizačného manažmentu)</b>	Paušálny mesačný servis modulu HR (oblasť miezd, personalistiky a organizačného manažmentu)	<b>1. servisná úroveň zhotoviteľa</b>  <b>16 ČD / rok 2013</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profylaxia modulu</li> <li>• Implementácia lokalizačných balíkov AOP</li> </ul>
		Paušálne definované služby na vyžiadanie (Helpdesk) pre modul HR (oblasť miezd, personalistiky a organizačného manažmentu)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riešenie havarijných stavov a chýb spôsobených administrátorom modulu</li> <li>• Vyhľadávanie chýb (analýza)</li> <li>• Nastavenia modulu (mimo procesných zmien)</li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj modulu HR (oblasť miezd, personalistiky a organizačného manažmentu), implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riešenie problémov používateľov</li> <li>• Odstraňovanie chýb</li> <li>• Nastavenia modulu (vrátane procesných zmien)</li> <li>• Drobný rozvoj na základe používateľských požiadaviek</li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj modulu HR (oblasť miezd, personalistiky a organizačného manažmentu), implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	<b>2. servisná úroveň zhotoviteľa</b>	

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2013	Špecifikácia
7.	<b>SAP R/3 – podpora pre aplikačné prostredie modulu HR/CDS (časový manažment, spracovanie dochádzky)</b>	Paušálny mesačný servis modulu HR/CDS (časový manažment, spracovanie dochádzky)	<b>1. servisná úroveň zhotoviteľa</b>  <b>3 ČD / rok 2013</b>	Údržbu prostredia <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podpora mesačných uzávierkových prác</li> <li>• Vyhodnotenie a analýza rozdielov po zrealizovaní odpočtov a neprítomností</li> </ul>
		Paušálne definované služby na vyžiadanie (Helpdesk) pre modul HR/CDS (časový manažment, spracovanie dochádzky)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generovanie plánov pracovnej doby</li> <li>• Vyhodnotenia plánov pracovnej doby</li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj modulu HR/CDS (časový manažment, spracovanie dochádzky), implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Návrh pravidiel plánu pracovnej doby, definovanie plánov pracovnej doby</li> <li>• Návrh a optimalizácia pravidiel odpočtu kontingentov</li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj modulu HR/CDS (časový manažment, spracovanie dochádzky), implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD		<b>2. servisná úroveň zhotoviteľa</b>

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2013	Špecifikácia
8.	<b>SAP R/3 – podpora pre aplikačné prostredie modulu MM/MME</b>	Paušálny mesačný servis modulu MM/MME	<b>1. servisná úroveň zhotoviteľa</b>  <b>20 ČD / rok 2013</b>	Údržbu prostredia <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podpora užívateľov pri mesačnej závierke</li> <li>• Podpora kľúčových užívateľov pri riešení prevádzkových problémov</li> <li>• Analýza rozdielov v ocenení materiálu</li> </ul>
		Paušálne definované služby na vyžiadanie (Helpdesk) pre modul MM/MME		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podpora užívateľov pri inventarizácii skladov</li> <li>• Rozšírenie nastavení a oprávnení užívateľov v zmysle organizačných zmien</li> <li>• Nastavenie a úprava formulárov pre existujúce doklady</li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj modulu MM/MME, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definovanie nových procesov pre obstaranie materiálu a služieb</li> <li>• Definovanie nových procesov pre spôsob prijatia a vydania tovaru zo skladu</li> <li>• Definovanie konsignačných skladov</li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj modulu MM/MME, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	<b>2. servisná úroveň zhotoviteľa</b>	

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2013	Špecifikácia
9.	SAP NW XI – prevádzková podpora aplikačného prostredia	Paušálny mesačný servis SAP NW XI	<b>1. servisná úroveň zhotoviteľa</b>  <b>12 ČD / rok 2013</b>	Údržba integračnej platformy (SXC, SXP)
		Paušálne definované služby SAP NW XI na vyžiadanie (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Správa integračnej platformy SAP NW XI</li> <li>• Správa scenárov v dôsledku zmien nastavenia okolitého prostredia</li> <li>• Správa existujúcich aj budúcich rozhraní medzi integračnou platformou SAP NW XI a okolitými systémami ako SAP FI, SAP HR, APV SYRIUS, ECB, UPSVaR apod.</li> <li>• Správa predkontaktných číselníkov na SAP FI, ktoré sú používané v procese účtovania integračnou platformou SAP NW XI.</li> <li>• Správa reportu v SAP FI „Záznam o účtovnom doklade“.</li> <li>• Odborná podpora postupov (plánovanie, kontrola a monitorovanie)</li> <li>• Korekcie problémov komunikácie</li> <li>• Korekcie ostatných technických problémov</li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj SAP NW XI, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		Služby zahŕňajú: Optimalizáciu a zmeny integračných scenárov na základe legislatívnych zmien a aktuálnych potrieb objednávateľa.



Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2013	Špecifikácia
		Optimalizácia a rozvoj SAP NW XI, implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	<b>2. servisná úroveň zhotoviteľa</b>	
<b>10.</b>	<b>SAP R/3 – SAP NW XI podpora pre aplikačné prostredie rozhrania pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS</b>	Paušálny mesačný servis rozhrania pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS (predkontácie FI)	<b>1. servisná úroveň zhotoviteľa</b>  <b>3 ČD / rok 2013</b>	<p>Údržba predkontačných číselníkov a práce súvisiace s prenosom predkontácií cez integračnú platformu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dohľadávanie predbežných dokladov</li> <li>• Dohľadávanie sumarizačných rozdielov (neprenesené sumy, zaokrúhľovacie rozdiely, nesprávne dátumy účtovania ap.)</li> <li>• Zmeny v dátumoch účtovania a dokladu</li> </ul>
		Paušálne definované služby rozhrania pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS (predkontácie FI) na vyžiadanie (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Údržba predkontačných číselníkov a práce súvisiace s prenosom predkontácií cez integračnú platformu:</li> <li>• Údržba a zmeny v predkontačných číselníkoch podľa požiadaviek zákazníka</li> </ul>
		Optimalizácia a rozvoj rozhrania pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS (predkontácie FI), implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok do 20 ČD (Helpdesk)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Údržba predkontačných číselníkov a práce súvisiace s prenosom predkontácií cez integračnú platformu:</li> <li>• Celková systémová podpora prenosu predkontácií do HÚK, ktorá sa týka prác na strane SAP FI aj SAP XI</li> </ul>

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2013	Špecifikácia
		Optimalizácia a rozvoj rozhrania pre integráciu SAP FI a APV SYRIUS (predkontácie FI), implementácia legislatívnych zmien v rozsahu jednotlivých dodávok nad 20 ČD	<b>2. servisná úroveň zhotoviteľa</b>	

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2013	Špecifikácia
<b>1.2.2 c) Monitoring prevádzky IKT – systémová podpora</b>				
1.	Monitoring prevádzky IKT	Paušálna systémová a technická podpora	<b>1. servisná úroveň zhotoviteľa</b> <b>40 ČD/ rok 2013</b>	<p><b>Údržba transakčného monitoringu (ClientVantage)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• údržba a úprava aktívneho monitoringu pre jednotlivé monitorované systémy (ePortal, JVP, Syrius, PvNaGP, SAP)</li> <li>• údržba a úprava pasívneho monitoringu pre jednotlivé monitorované systémy (ePortal, JVP, Syrius, PvNaGP, SAP)</li> <li>• rozširovanie transakčného monitoringu (nové transakcie, nové skripty, noví agenti)</li> </ul> <p><b>Údržba serverového monitoringu (ServerVantage)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• údržba databázy (kontrola odmazávania starých údajov, zálohovanie)</li> <li>• údržba taskov monitorovaných metrik jednotlivých serverov</li> <li>• údržba a úprava custom counters (metriky na mieru)</li> <li>• rozširovanie serverového monitoringu (nové custom metriky, nové servery, inštalácie agentov, konfigurovanie taskov)</li> </ul> <p><b>Údržba sieťového monitoringu (NetworkVantage)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• údržba databáz pre jednotlivé próby (kontrola odmazávania starých údajov, zálohovanie)</li> <li>• kontrola stavu monitorovania sieťovej infraštruktúry</li> </ul> <p><b>Údržba biznis manažérskeho monitoringu (VSM)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• údržba dashboardov, notifikácií</li> </ul> <p><b>Údržba IT manažérskeho monitoringu (VSM)</b></p>

Číslo dodávky	Modul	Obsah dodávky	Rozsah služieb v človekodňoch v roku 2013	Špecifikácia
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• údržba servisného modelu</li> <li>• údržba a úprava IT dashboardov</li> <li>• údržba a úprava skriptov pre zber údajov (snmp metriky serverov, z wan routrov, aktívne a pasívne transakcie)</li> <li>• údržba VSM databázy</li> </ul> <p><b>Údržba IT prevádzkového monitoringu (VantageView)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• údržba a úprava grafických a tabuľkových pohľadov</li> </ul> <p><b>Telefonická podpora</b></p>
	Monitoring prevádzky IKT	Optimalizácia a rozvoj systémovej a technickej podpory nad rámec dodávok definovaných v 1. Servisnej úrovni zhotoviteľa	<b>2. servisná úroveň zhotoviteľa</b>	

## 2 ROZSAH SERVISNÝCH SLUŽIEB

### 2.1 APV SYRIUS

#### 2.1.1 Spôsob výkonu servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa

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

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

#### ***Klasifikácia hlásení a príslušných servisných dôb:***

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

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

**Servisná pohotovosť:**

- Servisná pohotovosť pri servisnej činnosti prvej úrovne bude zhotoviteľom poskytovaná v prvej dekáde (1. až 10. deň) mesiaca v pracovných dňoch v čase **od 8<sup>00</sup> do 18<sup>00</sup> hod.**
- Servisná pohotovosť pri servisnej činnosti prvej úrovne bude zhotoviteľom poskytovaná v ostatných dňoch (od 11. dňa) mesiaca v pracovných dňoch v čase **od 8<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup> hod.**
- Povinnosťou objednávateľa je zabezpečenie prístupu servisných zamestnancov zhotoviteľa do prevádzkových priestorov objednávateľa aj mimo bežných pracovných hodín a dní.

**Paušálny rozvoj aplikácie:**

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

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

**Objednávateľ je povinný:**

- Otestovať funkcionality objednaného diela v skúšobnom prostredí objednávateľa v termíne do 5 pracovných dní od nasadenia dokončenej funkcionality do testovacieho prostredia. Ak je funkcionality nasadzovaná po častiach, objednávateľ má na otestovanie každej jej časti 3 pracovné dni od jej nasadenia do testovacieho prostredia, ak sa so zhotoviteľom nedohodne inak.
- Po odsúhlasení funkcionality uskutočniť prebratie diela.
- Pre dodávky dodávané v rámci 1. servisnej úrovne zhotoviteľa objednané na základe hlásení Centrálného dispečingu objednávateľa (helpdesk), po úspešnom nasadení dodávky do produkčného prostredia, schváliť dodávku v príslušnom mesačnom výkaze.
- Pre dodávky 2. servisnej úrovne zhotoviteľa, prípadne dodávané pevnou cenou na základe dohody zmluvných strán, podpísať po úspešnom prebratí diela akceptačný protokol.

**Zhotoviteľ je povinný:**

- Odstrániť zistené vady na existujúcich funkcionality, ktoré vznikli ako dôsledok nasadenia novej funkcionality, podľa záruky a v termíne určenom po vzájomnej dohode

## **2.2 SAP Application**

### **2.2.1 Spôsob výkonu servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa**

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

- Servisný zásah je akýkoľvek výkon služby pri riešení nahlásenej udalosti.
- Príjem hlásení požiadaviek vyžadujúcich servisný zásah sa riadi interným dokumentom objednávateľa „Postup hlásenia problémov v aplikácii SAP“.
- Klasifikácia váhy hlásení bude prebiehať prostredníctvom zodpovedného vedúceho pracovnej skupiny, prípadne ním určenej osoby (kľúčový používateľ).
- Za priebežné sledovanie a mesačné vyhodnocovanie stavu riešenia servisných hlásení a servisných zásahov zodpovedá projektový manažér zhotoviteľa.
- **Reakčná doba** je časový úsek od okamihu, kedy objednávateľ zašle (zhotoviteľ zaznamená) hlásenie využitím príslušného informačného riadiaceho nástroja (a postúpi ho odbornému zamestnancovi) zhotoviteľovi do okamihu, kedy (tento) zamestnanec zhotoviteľa osloví zamestnanca na strane objednávateľa, ktorý udalosť nahlásil. Dĺžka trvania reakčnej doby je maximálne 24 hodín od doby doručenia mailového nahlásenia udalosti zhotoviteľovi.

12264-9/2012-BA

- Reakčná doba v prípade kritického stavu systému v období do 10. kalendárneho dňa bežného mesiaca v pracovných dňoch, je 12 hodín.
- Reakčná doba sa vzťahuje na všetky typy hlásení (priorita A aj B).
- Zhotoviteľ v rámci reakčnej doby vykoná analýzu udalosti, pripraví výkon servisného zásahu, oznámi odhad potrebnej servisnej doby objednávateľovi.
- Servisná doba je časový úsek potrebný pre odstránenie zistenej udalosti, t. j. dĺžka servisného zásahu.
- V prípade výskytu udalosti rozsiahlejšieho charakteru je zhotoviteľ oprávnený požiadať objednávateľa o vzájomnú dohodu na predĺžení pôvodne stanovenej doby trvania servisného zásahu.

**Klasifikácia hlásení a príslušných servisných dôb:**

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

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

**Servisná pohotovosť:**

- Servisná pohotovosť pri servisnej činnosti prvej úrovne bude zhotoviteľom poskytovaná v pracovných dňoch, v čase **od 8<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup> hod.**
- Povinnosťou objednávateľa je zabezpečenie prístupu servisných zamestnancov zhotoviteľa do prevádzkových priestorov objednávateľa aj mimo bežných pracovných hodín a dní.



***Paušálny rozvoj aplikácie:***

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

## **2.3 Technológie**

### **2.3.1 Rozsah servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa**

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

## **2.4 Monitoring**

### **2.4.1 Spôsob výkonu servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa**

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

- Servisný zásah je akýkoľvek výkon služby pri riešení nahlásenej udalosti.
- Klasifikácia váhy hlásení bude prebiehať prostredníctvom zodpovedného vedúceho pracovnej skupiny prípadne ním určenej osoby (produktový špecialista používateľa).
- Za priebežné sledovanie a mesačné vyhodnocovanie stavu riešenia servisných hlásení a servisných zásahov zodpovedá projektový manažér zhotoviteľa.
- **Reakčná doba** je časový úsek od okamihu, kedy objednávateľ zašle (zhotoviteľ zaznamená) hlásenie využitím príslušného informačného riadiaceho nástroja (a postúpi ho odbornému zamestnancovi) zhotoviteľovi do okamihu, kedy (tento) zamestnanec zhotoviteľa osloví zamestnanca na strane objednávateľa, ktorý udalosť nahlásil. Dĺžka trvania reakčnej doby je maximálne 24 hodín od doby doručenia mailového nahlásenia udalosti zhotoviteľovi.
- Reakčná doba v prípade kritického stavu IKT systému je 12 hodín.
- Zhotoviteľ v rámci reakčnej doby vykoná analýzu udalosti, pripraví výkon servisného zásahu, oznámi odhad potrebnej servisnej doby objednávateľovi/používateľovi.

12264-9/2012-BA

- Reakčná doba sa vzťahuje na všetky typy hlásení (priorita A aj B).
- **Servisná doba** je časový úsek potrebný pre odstránenie zistenej udalosti, t. j. dĺžka servisného zásahu. Po ukončení servisného zásahu zhotoviteľ obratom nahlási na CD SP výsledok, ako aj presný čas odstránenia servisnej udalosti.
- V prípade výskytu udalosti rozsiahlejšieho charakteru je zhotoviteľ oprávnený požiadať objednávateľa/poživateľa o vzájomnú dohodu na predĺžení pôvodne stanovenej doby trvania servisného zásahu.

#### **Klasifikácia hlásení a príslušných servisných dôb:**

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

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

#### **Servisná pohotovosť:**

- Servisná pohotovosť pre monitoring pri servisnej činnosti prvej úrovne bude zhotoviteľom poskytovaná v pracovných dňoch v čase **od 8<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup> hod.**
- Povinnosťou objednávateľa je zabezpečenie prístupu servisných zamestnancov zhotoviteľa do prevádzkových priestorov objednávateľa/používateľa aj mimo bežných pracovných hodín a dní.

### **2.4.2 Rozsah servisnej činnosti 1. servisnej úrovne zhotoviteľa**

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

### **2.4.3 Súčinnosť objednávateľa/používateľa**

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

## **2.5 Špecifikácia služieb 2. servisnej úrovne zhotoviteľa**

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

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

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

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

### ***Špecifikácia postupu:***

#### **▪ Analýza**

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

Zhotoviteľ ako súčasť analýzy vypracuje aj harmonogram prác.

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

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

- Očakávaný stav
- Návrh riešenia

12264-9/2012-BA

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

- **Prispôsobený návrh činností**

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

- Zdroje (napríklad hardvér, softvér, personál, programy)
- Organizačnú štruktúru (napríklad kontaktné osoby, kompetencie, úlohy)
- Prevádzkovú štruktúru (napríklad postupy zmeny, riadenie konfigurácie, postupy akceptácie)
- Opatrenia vyplývajúce z analytickej fázy (napríklad údržba, ďalší rozvoj, opätovné vyprojektovanie softvéru, podpora produkcie/prevzatia na účely produkcie).

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

- **Testovacia prevádzka**

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

- **Produkčná prevádzka**

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

## **2.6 Miesto výkonu servisných činností**

### **2.6.1 Sociálna poisťovňa**

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

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

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

## 2.6.2 Helpdesk zhotoviteľa

### *Užívateľská podpora - helpdesk – priama podpora užívateľov:*

- Podpora užívateľov bude zhotoviteľom poskytovaná v pracovných dňoch, v čase od 8<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup> hod., okrem dní pracovného voľna, pracovného pokoja a sviatkov.

### *Miesto výkonu:*

- pre APV SYRIUS a SAP NW XI integračnú platformu je sídlo zhotoviteľa (CSC Computer Sciences s. r. o.), Mostová 2, 811 02 Bratislava.
- pre SAP Application, moduly MM/MME, FI, CO, PSM, FI-AA, HR a BC je sídlo subdodávateľa zhotoviteľa (GLOBESY, s.r.o.), Framborská 58, Žilina, 010 01.
- Pre monitoring IKT, (IQUAP, a.s.) Ventúrska 14, 811 01 Bratislava.

### *Adresy zhotoviteľa pre zasielania servisných hlásení CD SP:*

- pre APV SYRIUS:
  - [ba-syrius@csc.com](mailto:ba-syrius@csc.com)
- pre SAP
  - [helpdesksap\\_xi@csc.com](mailto:helpdesksap_xi@csc.com)
  - [helpdesksap\\_mm@globesy.com](mailto:helpdesksap_mm@globesy.com)
  - [helpdesksap\\_psm@globesy.sk](mailto:helpdesksap_psm@globesy.sk)
  - [helpdesksap\\_hr@globesy.sk](mailto:helpdesksap_hr@globesy.sk)
  - [helpdesksap\\_fi@globesy.sk](mailto:helpdesksap_fi@globesy.sk)
  - [helpdesksap\\_fiaa@globesy.sk](mailto:helpdesksap_fiaa@globesy.sk)
  - [helpdesksap\\_co@globesy.sk](mailto:helpdesksap_co@globesy.sk)
  - [helpdesksap\\_bc@globesy.sk](mailto:helpdesksap_bc@globesy.sk)
- pre ORACLE
  - [ba-dba@csc.com](mailto:ba-dba@csc.com)
- pre hlásenia incidentov monitoringu IKT
  - [support@iquap.com](mailto:support@iquap.com)
  - [martin.czanic@iquap.com](mailto:martin.czanic@iquap.com)
- pre Centrálny dispečing objednávateľa
  - [dispecing@socpoist.sk](mailto:dispecing@socpoist.sk)

## 2.7 Organizácia projektu

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

## Prevádzkovanie servisnej podpory

### Postup:

- Požiadavka od užívateľa príde vo formulári „Prevádzkové problémy IS“ prostredníctvom e-mailu na Centrálny dispečing SP.
- Dispečing pošle túto požiadavku e-mailom vecne príslušnému kľúčovému používateľovi SP, ak sa nahlásený problém týka funkcionality APV SYRIUS alebo SAP; alebo vecne príslušnému útvaru v odbore riadenia prevádzky a služieb IS, ak sa nahlásený problém týka infraštruktúry IS alebo správy používateľov.
- Vecne príslušný kľúčový používateľ SP pošle riešenie požiadavky v tom istom formulári na Helpdesk zhotoviteľa a v kópii na informáciu naspäť na Centrálny dispečing.
- Zhotoviteľ problém vyrieši a doplní výsledok do formulára Prevádzkové problémy IS a zašle ho zadávateľovi (kľúčovému používateľovi) a Centrálnemu dispečingu.
- **MONITORING:**
  - Požiadavka na helpdesk zhotoviteľa príde vo formulári „Prevádzkové problémy IS“ prostredníctvom e-mailu z dohľadového centra.
  - Kľúčoví a zároveň koncoví používatelia monitoringu sú zamestnanci Centrálného dispečingu/dohľadové centrum
  - Koncoví používatelia monitoringu sú aj zamestnanci oddelení v Odbore riadenia prevádzky a služieb IS, ktorí budú hlásiť problémy monitoringu na dohľadové centrum.
- **Vykazovanie servisnej činnosti zhotoviteľom:**
  - Zhotoviteľ na konci bežného mesiaca vyhotoví mesačný výkaz o vykonaných servisných úkonoch. Vo výkaze uvedie iba ukončené servisné úkony. Pokiaľ riešenie servisného problému presahuje do ďalšieho mesiaca, vykáže sa v tomto mesiaci. Ku každému vykázanému servisnému úkonu vykáže spotrebovaný čas v človekohodinách.
  - Projektový manažér objednávateľa zabezpečí do 15. dňa aktuálneho mesiaca schválenie mesačných výkazov za predchádzajúci mesiac, alebo vznesie pripomienky k jednotlivým aktivitám.

12264-9/2012-BA

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

**CSC**



CSC Computer Sciences spol. s r. o.

## **DODATOK č. 9 k VEREJNEJ REALIZAČNEJ ZMLUVE O DIELO č. 8**

Príloha č. 1ah

Služby rozvoja pre prevádzkované aplikačné  
programové vybavenie



**OBSAH**

<b>1</b>	<b>PREDMET REALIZAČNEJ ZMLUVY PODĽA ČLÁNKU 1 BODU 1.2.4.....</b>	<b>4</b>
a)	Implementácia - zamedzenie zneužívania nemocenského poistenia (NP) a v oblasti lekárskej posudkovej činnosti (LPČ):.....	4
b)	Implementácia - monitorovanie prezerania vybraných údajov.....	6
c)	Implementácia - ostatné požadované úlohy – modifikácia tlačových šablón a zostáv, úprava JS2.....	7
d)	Implementácia - ostatné požadované úlohy - registratúra.....	7
<b>2</b>	<b>ROZSAH SLUŽIEB ROZVOJA PODĽA ČLÁNKU 1 BODU 1.2.4 REALIZAČNEJ ZMLUVY .....</b>	<b>8</b>
2.1	Špecifikácia služieb zhotoviteľa .....	8
2.2	Miesto výkonu servisných činností .....	8
2.2.1	Sociálna poisťovňa .....	8
2.3	Vykazovanie činnosti zhotoviteľom: .....	8

**VŠEOBECNÁ ŠPECIFIKÁCIA**

- Predmetom prílohy č. 1a k tomuto dodatku č. 9 k Verejnej realizačnej zmluve č. 8 sú služby implementácie požiadaviek programových úprav APV SYRIUS.
- Jednotlivé dodávky podľa článku 1 bodu 1.2.4 realizačnej zmluvy budú odovzdané a prebraté na základe preberacieho protokolu a akceptačného protokolu v zmysle kapitoly 6 VRZ 8.

# 1 PREDMETREALIZAČNEJ ZMLUVY PODĽA ČLÁNKU 1 BODU

## 1.2.4

### a) Implementácia - zamedzenie zneužívania nemocenského poistenia (NP) a v oblasti lekárskej posudkovej činnosti (LPČ):

ID	Názov úlohy	Dodávka
a.0	Analýza - zamedzenie zneužívania nemocenského poistenia a v oblasti LPČ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Detailný analytický dokument</li> </ul>
a.1	Implementácia - zamedzenie zneužívania nemocenského poistenia	
a.1.1	Implementácia upozornení	
a.1.1.1	Zmena existujúcich biznis upozornení do štruktúrovanej formy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Číselník pre upozornenia</li> <li>Relačný konektor pre upozornenia vo vzťahu k prípadu</li> <li>GUI pre konektor</li> <li>Existujúce BL upravené v súvislosti s upozorneniami</li> </ul>
a.1.1.2	Definícia a doplnenie nových upozornení	<ul style="list-style-type: none"> <li>Účelové uzatváranie pracovných pomerov → bezprostredne po vzniku pracovného pomeru vznik dočasnej pracovnej neschopnosti</li> <li>Vznik dočasnej pracovnej neschopnosti bezprostredne pred ukončením pracovného pomeru</li> <li>Vznik dočasnej pracovnej neschopnosti v ochrannnej lehote</li> <li>Uplatňovanie nárokov z dobrovoľného nemocenského poistenia → bezprostredne po dosiahnutí 270 dní nemocenského poistenia</li> <li>Ukončenie DPN po dosiahnutí 90 dní NP zamestnanca alebo po dosiahnutí 26 týždňov dobrovoľného NP a následný vznik novej DPN</li> </ul>
a.1.1.3	Implementácia algoritmov a novej funkcionality	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementácia algoritmu pre výpočet ukazovateľa špekulatívneho chovania na prípad (ND)</li> <li>Implementácia algoritmu pre výpočet ukazovateľa špekulatívneho chovania pre poistenca</li> <li>Implementácia algoritmu pre výpočet ukazovateľa špekulatívneho chovania pre lekára</li> <li>Implementácia algoritmu pre výpočet</li> </ul>

ID	Názov úlohy	Dodávka
		ukazovateľa špekulatívneho chovania pre zamestnávateľa
a.2.1	Implementácia zostáv	
a.2.1.1	Implementácia nových tlačových zostáv	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prehľad poistencov podľa miery špekulatívneho chovania (za pobočku) - parametre ako aj položky zostavy určí objednávateľ v súčinnosti s dodávateľom</li> <li>• Prehľad zamestnávateľov podľa miery špekulatívneho chovania (za pobočku) - parametre ako aj položky zostavy určí objednávateľ v súčinnosti s dodávateľom</li> <li>• Prehľad lekárov podľa miery špekulatívneho chovania (za pobočku) - parametre ako aj položky zostavy určí objednávateľ v súčinnosti s dodávateľom</li> </ul>
a.2.1.2	Úprava existujúcich zostáv	Úprava 2 ks tlačových zostav - zostavy určí objednávateľ
a.3	Eliminácia rizík zneužívania sociálneho poistenia v oblasti LPČ	
a.3.1	Rozšírenie funkcionality pre LPČ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umožniť cez vetvu LPČ prezerat' spisy dávkového prípadu pre ošetrovné (obdobne ako u nemocenského, iba po výpočet, ktorý LPČ nevidí)</li> <li>• Zabudovať ku každému SDP pre ošetrovné aj záložku pre LPČ, ktorá umožní vykonávať a evidovať KPSP, ktoré sa budú na LPČ preverovať</li> <li>• Požiadavka na prístupnosť používania zostavy zamND1, ktorá je v súčasnosti prístupná len cez vetvu NP</li> <li>• Zostava - zoznam zamestnávateľov, kde je zadané percento zamestnancov v určitom čase práceneschopných. Percento bude povinný parameter s možnosťou voľby výšky percenta</li> </ul>
a.3.2	Modul výkonov pre LPČ (výkony na ošetrovnom dodať do zostáv, hodnotiacich výkonov jednotlivých zamestnancov pobočiek i celej SP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Výkony pre LPČ BO + DB + BL</li> <li>• Definícia a naplnenie číselníka výkonov</li> <li>• GUI pre výkony LPČ</li> <li>• Zostava výkonov pre LPČ + nastavenie práv</li> </ul>
a.3.3	KDLR - vytvorenie funkcionality pre vyhodnotenie podozrivých	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatická systémová ponuka podozrivých nemocenských dávok tak,</li> </ul>

ID	Názov úlohy	Dodávka
	nemocenských dávok	aby systém generoval do zostáv pre výber kontrolovaných subjektov aj všetky upozornenia na možné riziká, ktoré sú avizované vo vetve pre NP a ďalšie vybrané rizikové faktory
a.3.4	KPSP	
a.3.4.1	Vytvorenie funkcionality pre automatické upozornenia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vyhodnotenie ohľadom ošetrovujúcich lekárov (OL), ktorí sa vymykajú priemeru (napr. viacnásobné PN z ochrannej lehoty, vysoké % DPN pacientov. Percento DPN bude povinný parameter s možnosťou voľby výšky percenta</li> <li>• Vyhodnotenie na také PN, kde bol daný podnet PL a neboli ukončené OL (vytvoriť tlak PL na OL)</li> </ul>
a.3.4.2	Uchovania histórie vývoja diagnózy počas jednej PN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vytvorenie BO, DB pre vývoj diagnózy + vedľajšie diagnózy</li> <li>• Vytvorenie GUI 1-n controller</li> <li>• Prepojenie na existujúce GUI</li> </ul>
a.3.4.2	Riešenie pre opakované kontroly – upozorňovať PL na nedodržanie v súčasnosti určeného intervalu KPSP (4 týždne)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Upozornenie a vytvorenie úlohy v prípade nedodržania intervalu (batch)</li> <li>• Definícia nového typu úloh a customizácia</li> </ul>

## b) Implementácia - monitorovanie prezerania vybraných údajov

ID	Názov úlohy	Dodávka
b.1	Monitorovanie prezerania vybraných údajov	
b.1.1	Vytvorenie funkcionality pre možnosť monitorovania a ukladania logov	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vytvorenie BO, DB pre logovanie</li> <li>• Vytvorenie tzv. informačného okna (úprava GUI, práv a vytvorenie upozornenia)</li> </ul>
b.1.2	Vytvorenie funkcionality monitorovania pre NP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepojenie pre Záložka „Platby z JVP“ na poistencovi – zamestnancovi SP</li> <li>• Prepojenie pre Okno „Výpočet ND“, kde je uvedená suma VZ zamestnanca SP v RO</li> <li>• Prepojenie pre Zostava „POIST - Prehľad platieb z JVP za zadané RO</li> <li>• Vytvorenie zostavy prezeranie informácií z monitorovania a nastavenie</li> </ul>

ID	Názov úlohy	Dodávka
		práv pre zostavu
b.1.3	Vytvorenie funkcionality monitorovania pre LPČ - zamedzenie zobrazenia citlivých údajov (diagnóza) pre nepovolane osoby	<ul style="list-style-type: none"> <li>nastavenie práv a kontrola prístupu k údajom v GUI</li> </ul>

**c) Implementácia - ostatné požadované úlohy – modifikácia tlačových šablón a zostáv, úprava JS2**

ID	Názov úlohy	Dodávka
c.1	Ostatné požadované úlohy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modifikácia 30 ks existujúcich tlačových šablón rozhodnutí ONP</li> <li>Zmeny v zostavách a v potvrdeniach v súvislosti s novými kódmi činností - dohodári pre NP v rozsahu 23ks</li> <li>Úprava customizácie v súvislosti s delením dohodárov na 2 role (definovanie customizačných hierarchií pre výpočet dávky)</li> <li>Úprava JS2v súvislosti so zmenou RLZ a RLZO - (zmena titulu a zmena súpisného čísla v JS2)</li> <li>Úprava algoritmu OL (ochrannej lehoty) v súvislosti s dohodármi</li> <li>Spresnenie prehľadu - dávky na poistencovi (podľa dodatočných kritérií)</li> <li>IS REF rozšírenie o atribúty - dátum skutočnej doby vyslania od, do</li> </ul>

**d) Implementácia - ostatné požadované úlohy - registratúra**

ID	Názov úlohy	Dodávka
d.1	Prenos údajov existujúcej registratúry do ASSR	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementácia nového rozhrania do ASSR na prenos registratúrnych údajov z APV Sirius</li> </ul>

## **2 ROZSAH SLUŽIEB ROZVOJA PODĽA ČLÁNKU 1 BODU 1.2.4 REALIZAČNEJ ZMLUVY**

### **2.1 Špecifikácia služieb zhotoviteľa**

- Pre rozvoj služieb bude zhotoviteľ postupovať podľa vývojovej metodológie Catalyst.
- Dodávky podľa bodu 1.2.4. obsahujú úvodnú etapu analýzy. Etapa analýzy a návrhu má za cieľ špecifikovať požiadavky na detailnej úrovni a určiť skutočnú potrebu vývoja. Výsledky detailnej analýzy spresnia náročnosť a rozsah prác. Na základe vzájomnej dohody medzi objednávateľom a zhotoviteľom bude možné na základe zmenovej požiadavky rozsah upraviť.

### **2.2 Miesto výkonu servisných činností**

#### **2.2.1 Sociálna poisťovňa**

Miestom výkonu servisných činností (aplikačných zmien a činností vyžadujúcich priamy zásah na testovacom a produkčnom prostredí) je Sociálna poisťovňa ústredie, Ul. 29. augusta 8 a 10, Bratislava.

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

### **2.3 Vykazovanie činnosti zhotoviteľom:**

- Zhotoviteľ po ukončení prác podľa čísla dodávky uvedeného v bode 1.2.4 vyhotoví mesačný výkaz.
- Projektový manažér objednávateľa zabezpečí do 5. pracovných dní od prebratia mesačného výkazu podpísanie resp. odsúhlasenie mesačného výkazu, alebo vznesie pripomienky k jednotlivým aktivitám. Pri vznesení pripomienok je povinný uviesť z akého dôvodu rozporuje danú aktivitu (nestačí uviesť len „Požiadavku neschvaľujem“ ap.) a predloží podklady, ktoré pripomienku podporujú – napr. neúspešný testovací protokol, zápis zo stretnutia, emailovú komunikáciu a pod.
- V prípade, že projektový manažér objednávateľa do termínu stanovenom v predchádzajúcom bode, mesačný výkaz neschváli a ani nevznesie k nemu pripomienky, považuje ho zhotoviteľ za definitívne schválený.
- Objednávateľom podpísaný mesačný výkaz je podkladom k vystaveniu faktúry za mesačné služby.
- K dátumom ukončenia dodávok podľa bodu 1.2.4 budú predložené preberacie a akceptačné protokoly jednotlivých dodávok.

**CSC**



CSC Computer Sciences spol. s r. o.

# **DODATOK č. 9 k VEREJNEJ REALIZAČNEJ ZMLUVE O DIELO č. 8**

Príloha č. 5c Špecifikácia subdodávateľov



## Špecifikácia subdodávateľov

1. Adcubum AG, Rorschacherstrasse 267, CH-9016, St. Gallen, Švajčiarsko
2. CORINEX Group, a.s., Kľukatá 6, Bratislava 821 05, IČO 34 116 184
3. IQUAP, a.s, Ventúrska 14, 811 01 Bratislava, IČO 35 887 214
4. ASBIS SK spol. s r.o., Tuhovská 33, 831 06 Bratislava, IČO 31 382 541
5. GLOBESY, s.r.o, Framborská 58, 010 01 Žilina, IČO: 36 407 275

**CSC**



CSC Computer Sciences spol. s r. o.

## **DODATOK č. 9 k VEREJNEJ REALIZAČNEJ ZMLUVE O DIELO č. 8**

Príloha č. 8

Všeobecné obchodné podmienky SAP platné  
na obdobie od 1.1.2013

## Popis Služieb podpory SAP Enterprise Support

Táto Príloha Popis ES popisuje Služby podpory SAP Enterprise Support („ďalej len „**Služby podpory SAP Enterprise Support**““) a je týmto pripojená k Zmluve a stáva sa neoddeliteľnou súčasťou vyššie uvedenej Zmluvy. V každom prípade, keď sú ustanovenia tohto Popisu ES v rozpore, alebo nie sú v súlade s ustanoveniami Zmluvy, ustanovenia zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami tohto Popisu ES.

Tento Popis ES upravuje poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support poskytovaných spoločnosťou SAP tak, ako sú definované ďalej v dokumente. Služby podpory SAP Enterprise Support budú poskytované pre všetok Software ku ktorému udelil SAP Zákazníkovi licenciu na základe Zmluvy (ďalej spoločne označovaný ako „**Riešenia Enterprise Support**““) s výnimkou softvéru, na ktorý sa vzťahujú výlučne zvláštne dohody o podpore.

Táto Príloha Popis ES je účinná odo dňa účinnosti dodatku č. 9 k Zmluve (ďalej len „**Dátum účinnosti**“).

### 1. Definície

1.1 Výraz „*spustiť do prevádzky*“ (Go-Live) označuje bod v čase, od ktorého – po implementácii **Riešení Enterprise Support** alebo po upgrade **Riešení Enterprise Support** – môže Zákazník začať používať **Riešenia Enterprise Support** na spracovanie skutočných údajov v režime produktívnej prevádzky a na prevádzku svojich podnikových činností v súlade so Zmluvou.

1.2 „*Riešenie Zákazníka*“ znamená **Riešenia Enterprise Support** a akýkoľvek iný softvér ku ktorému získal Zákazník licencie tretích strán za predpokladu, že taký softvér tretích strán je prevádzkovaný v spojení s **Riešeniami Enterprise Support**.

1.3 „*Produktívny systém*“ je produktívny systém SAP t.j. systém s reálnymi dátami v reálnom čase, ktorý sa používa na bežné prevádzkové operácie a v ktorom sa zaznamenávajú údaje Zákazníka.

1.4 „*Softvérové riešenie SAP*“ znamená skupinu jedného alebo viacerých Produktívnych systémov, na ktorých sú prevádzkované **Riešenia Zákazníka** a ktoré sú zamerané na konkrétny funkčný aspekt činnosti Zákazníka. Podrobnosti a príklady sú uvedené na stránkach SAP Service Marketplace (ako je to špecifikované v SAP Note 1324027 alebo v ktoromkoľvek budúcom SAP Note, ktorý nahradí SAP Note 1324027).

1.5 „*Servisný zásah*“ predstavuje postupnosť údržbových aktivít a úloh vykonávaných na diaľku za účelom zhromaždenia dodatočných informácií prostredníctvom otázok alebo analýzy Produktívneho systému, ktorého výstupom je zoznam odporúčení. Servisný zásah môže byť vykonávaný manuálne, ako „self-service“ alebo plne automatizovaným spôsobom.

1.6 „*Top-Issue*“ označuje problémy a/alebo poruchy identifikované a prioritizované spoločnosťou SAP spoločne so Zákazníkom v súlade so štandardmi SAP, ktoré (i) ohrozujú spustenie predproduktívneho systému do prevádzky (Go-Live), alebo (ii) majú zásadný obchodný dopad na Produktívny systém.

1.7 „*Miestna pracovná doba*“ (Local Office Time) znamená bežnú pracovnú dobu (od 8,00 hod. do 18,00 hod.), počas bežných pracovných dní, v súlade s príslušnými štátnymi sviatkami a dňami pracovného pokoja, ktoré sa dodržiavajú v sídle spoločnosti SAP. Čo sa týka výhradne Služieb podpory SAP Enterprise Support, môžu sa obe strany vzájomne dohodnúť na inom mieste sídla jednej z pobočiek SAP a následne sa riadiť Miestnou pracovnou dobou podľa tejto pobočky.

### 2. Rozsah Služieb podpory SAP Enterprise Support.

Zákazník je oprávnený požadovať a spoločnosť SAP poskytne Služby podpory SAP Enterprise Support v tej miere, v akej ich vo všeobecnosti poskytuje. Poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support v súčasnej dobe zahŕňa:

#### **Priebežné zlepšovanie a inovácia**

- Nové Verzie licencovaných Riešení Enterprise Support ako aj nástroje a postupy pre upgrade.
- Podporné balíčky „Support Packages“ – opravné balíčky s cieľom znížiť zaťaženie pri implementácii jednotlivých opráv. Podporné balíčky môžu obsahovať aj nástroje na úpravu existujúcej funkcionality s cieľom prispôbiť ju zmenám právnych a regulačných požiadaviek.
- Pre Verzie kľúčových aplikácií SAP Business Suite 7 (počínajúc SAP ERP 6.0 a vydaniaми SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodanými v roku 2008) poskytuje spoločnosť SAP rozšírenú funkcionality a/alebo inováciu prostredníctvom rozširujúcich balíčkov alebo inými prostriedkami, ktoré sú k dispozícii. Počas poskytovania základnej údržby (Mainstream Maintenance) pre Verziu kľúčovej aplikácie SAP môže SAP zvyčajne v jednom kalendárnom roku poskytnúť jeden rozširujúci balíček alebo inú aktualizáciu.
- Technologické aktualizácie na podporu operačných systémov a databáz tretích strán. Podrobnosti o stratégii SAP týkajúcej sa vydávania Verzií a odporúčania pre aktualizácie technológií pre zlepšovacie balíčky SAP sú uvedené na SAP Service Marketplacce.
- Prístupný zdrojový kód ABAP pre Riešenia Enterprise Support a dodatočne vydané a podporované funkčné moduly.
- Riadenie zmien Riešení Enterprise Support, ako napríklad zmenených konfiguračných nastavení alebo upgrade Riešení Enterprise Support, sú v súčasnosti podporované prostredníctvom obsahového a informačného materiálu, nástrojov pre kopírovanie klienta a entít a nástrojov na porovnávanie zákaznických úprav (customizácia).
- SAP poskytuje Zákazníkovi až päť dní služieb diaľkovej podpory za kalendárny rok, ktoré sú poskytované architektmi riešení SAP, s cieľom pomôcť Zákazníkovi pri hodnotení inovačných schopností najnovšieho zlepšovacieho balíčka SAP (SAP Enhancement Package) a pri hodnotení, ako môže byť najnovší zlepšovací balíček SAP využitý pre požiadavky obchodných procesov Zákazníka. SAP a Zákazník naplánujú časový rozvrh tejto služby na základe vzájomnej dohody.
- Konfiguračné pokyny a obsah pre Riešenia Enterprise Support sú obvykle poskytované pomocou SAP Solution Manager Enterprise Edition (pozri aj produktový štandard spoločnosti SAP „SAP Business Solution Configuration Standard“).
- Best Practices pre SAP System Administration a SAP Solution Operations pre Riešenia Enterprise Support.
- Konfiguračný a operačný obsah SAP je podporovaný ako neoddeliteľná súčasť Riešení Enterprise Support.

Popis obsahu, nástrojov a procesov pre Riadenie životného cyklu SAP sú súčasťou SAP Solution Manager Enterprise Edition, Riešení Enterprise Support a/alebo príslušnej Dokumentácie pre Riešenia Enterprise Support.

### **Rozšírená podpora pre zlepšovacie/rozširujúce balíčky a Update Riešení Enterprise Support**

SAP ponúka špeciálne kontroly na diaľku poskytované expertmi SAP pre riešenia, s cieľom analyzovať plánované alebo existujúce úpravy a identifikovať prípadné konflikty medzi Užívateľským kódom Zákazníka a zlepšovacími balíčkami a inými aktualizáciami Riešení Enterprise Support. Každá kontrola sa vykonáva pre jednu konkrétnu úpravu v jednom z krokov kľúčových obchodných procesov Zákazníka. Zákazník je oprávnený získať dve z nasledujúcich služieb za jeden kalendárny rok na jedno Softvérové riešenie SAP.

- Odôvodnenie úpravy: Na základe predloženia požadovanej dokumentácie Zákazníkom o rozsahu a návrhu plánovanej alebo existujúcej užívateľskej úpravy riešenia SAP Solution Manager Enterprise Edition, ktorú Zákazník predloží spoločnosti SAP, identifikuje SAP štandardnú funkcionality Riešení Enterprise Support, ktorá môže splniť požiadavky Zákazníka (pre viac podrobností pozri <http://service.sap.com/>).
- Možnosť podpory Užívateľského kódu: Na základe predloženia požadovanej dokumentácie Zákazníkom o rozsahu a návrhu plánovanej alebo existujúcej užívateľskej úpravy SAP Solution Manager Enterprise Edition, ktorú Zákazník predloží spoločnosti SAP, identifikuje SAP, ktoré užívateľské výstupy a služby môžu byť použité na oddelenie užívateľského kódu od kódu SAP (pre podrobnosti pozri <http://service.sap.com/>).

### **Globálna sieť podpory**

- SAP Service Marketplace – databáza znalostí spoločnosti SAP a extranet spoločnosti SAP určený na poskytovanie znalostí, prostredníctvom ktorého SAP sprístupňuje obsah a služby výlučne zákazníkovi a partnerovi spoločnosti SAP.
- Pokyny SAP (SAP Notes) na SAP Service Marketplace – dokumentujú poruchy Riešení Enterprise Support a obsahujú informácie o tom, ako ich odstrániť, vyhnúť sa im a obísť ich. SAP Notes môžu

obsahovať opravy zdrojového kódu, ktoré zákazníci môžu implementovať do svojich SAP systémov. SAP Notes takisto dokumentujú súvisiace problémy, otázky zákazníkov a odporúčané riešenia (napr. customizačné nastavenia).

- SAP Note Assistant – nástroj umožňujúci nainštalovať špecifické úpravy a zlepšenia k SAP komponentom.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – ako je opísané v bode 2.4

#### **Podpora kľúčových aplikácií a procesov („podpora Mission Critical“)**

- Globálne spracovanie správ (Global message handling) spoločnosťou SAP v prípade problémov vzťahujúcich sa na Riešenia Enterprise Support, vrátane Dohôd o úrovni služieb (Service Level Agreements) pre Počiatkové reakčné časy a Nápravné opatrenia (pre viac informácií pozri bod 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center – ako je popísané v bode 2.2.
- Priebežné kontroly kvality (Continuous Quality Check) – ako je popísané v bode 2.3.
- Globálna analýza (v režime 24x7) hlavných príčin a eskalačné procedúry v súlade s bodom 2.1 nižšie.
- Analýza hlavných príčin pre Užívateľský kód: Pre Užívateľský kód Zákazníka vytvorený pomocou vývojového prostredia SAP, poskytuje SAP podpornú analýzu hlavných príčin problémov kľúčových aplikácií v súlade s procesom Globálneho spracovania správ a s Dohodou o úrovni služieb (SLA) uvedenými v bode 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3, pričom táto analýza sa vzťahuje na stupne priority hlásenia „veľmi vysoká“ a „vysoká“. Ak je Užívateľský kód Zákazníka zdokumentovaný podľa vtedy platných štandardov SAP (pre podrobnosti pozri <http://service.sap.com/>), môže SAP poskytnúť metodické pokyny, aby Zákazníkovi pomohol problém vyriešiť.

#### **Iné komponenty, metodiky a obsah a účasť v Komunitě**

- Monitorovacie komponenty a agenti pre systémy na monitorovanie dostupných zdrojov a zber informácií o stave systému Riešení Enterprise Support (napr. výstraha Early Watch Alert).
- Vopred nakonfigurované testovacie šablóny a testovacie prípady sú obvykle dodávané prostredníctvom SAP Solution Manager Enterprise Edition. Okrem toho, SAP Solution Manager Enterprise Edition pomáha pri testovacích činnostiach Zákazníka pomocou funkcionalít, ktoré v súčasnosti zahŕňajú:
  - Správa testovania pre Riešenia Enterprise Support pomocou funkcionality poskytovanej ako súčasť SAP Solution Manager Enterprise Edition
  - Riadenie kvality pre riadenie pomocou „Quality-Gates“
  - Nástroje pre automatické testovanie poskytované zo strany SAP
  - Nástroje poskytované zo strany SAP na pomoc pri optimalizácii rozsahu regresného testu. Tieto nástroje podporujú identifikovanie obchodných procesov, ktoré sú ovplyvnené plánovanou zmenou Softvérových riešení SAP a ich výstupom sú odporúčania pre rozsah testu a vytvárajú aj plány testov (podrobnosti pozri na <http://service.sap.com/>).
- Obsahové a doplnkové nástroje určené na pomoc pri zvyšovaní efektívnosti, ktoré môžu zahŕňať implementačné metodológie a štandardné postupy – implementačnú príručku Implementation Guide (IMG) a sady Business Configuration (BC) Set.
- Prístup k metodickým pokynom cez SAP Service Marketplace, ktorý môže zahŕňať implementačné a prevádzkové procesy a obsah určený na pomoc pri znižovaní nákladov a rizík. Tento obsah v súčasnosti zahŕňa:
  - End-to-End Solution Operations: Pomáha Zákazníkovi pri optimalizácii end-to-end operácií Zákazníkovho Softvérového riešenia SAP.
  - Metodológia Run SAP: Pomáha Zákazníkovi pri riadení aplikácií, operáciách obchodných procesov a správe technologickej platformy SAP NetWeaver® a v súčasnosti obsahuje:
    - Štandardy SAP pre operácie riešenia
    - Cestovnú mapu (Road map) pre Run SAP pre implementáciu operácií end-to-end riešenia
    - Nástroje, vrátane riešenia pre riadenie aplikácií SAP Solution Manager Enterprise Edition. Viac informácií o metodológii Run SAP nájdete na <http://service.sap.com/runsap>
- Účasť v Komunitě zákazníkov a partnerov SAP (cez SAP Service Marketplace), ktorá poskytuje informácie o osvedčených prevádzkových postupoch, ponukách služieb atď.

#### **2.1. Globálne spracovanie správ a Dohoda o úrovni služieb (SLA).**

Keď Zákazník nahlási poruchu, SAP poskytne Zákazníkovi podporu tým, že poskytne informácie o tom, ako danú poruchu odstrániť, vyhnúť sa jej alebo ju obísť. Hlavným kanálom pre túto podporu bude podporná infraštruktúra poskytnutá zo strany SAP. Zákazník môže poslať chybové hlásenie kedykoľvek. Všetky osoby zúčastňujúce sa na procese riešenia hlásenia môžu kedykoľvek zistiť jeho stav.

Vo výnimočných prípadoch sa môže Zákazník kontaktovať so spoločnosťou SAP aj telefonicky. Na taký kontakt (a v ostatných stanovených prípadoch) SAP vyžaduje, aby Zákazník poskytol diaľkový prístup, ako je uvedené v bode 3.2(iii).

Nasledujúce Dohody o úrovni služieb (SLA) sa vzťahujú na všetky hlásenia Zákazníka o potrebe podpory, ktoré SAP akceptuje ako hlásenia s prioritou 1 alebo 2 a ktoré spĺňajú predpoklady uvedené v tomto Popise ES. Tieto SLA začnú platiť od prvého celého kalendárneho štvrťroka po Dátume účinnosti tohto Popisu ES. V tu používanom význame je „kalendárnym štvrťrokom“ trojmesačné obdobie končiac sa 31. marcom, 30. júnom, 30. septembrom, resp. 31. decembrom príslušného kalendárneho roka.

#### 2.1.1 SLA pre počiatočné reakčné časy:

a. Hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 („veľmi vysoká“ – Very high). SAP zareaguje na hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 do jednej (1) hodiny od prijatia hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 spoločnosťou SAP (dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni). Hláseniu je pridelená priorita 1, ak má problém veľmi vážne následky pre bežné podnikové operácie a nie je možné vykonávať urgentné práce, ktoré sú kritické pre činnosť podniku. Vo všeobecnosti je to spôsobené nasledujúcimi okolnosťami: úplný výpadok systému, nesprávne fungovanie centrálnych funkcií SAP v Produktívnom systéme alebo Top-Issues.

b. Hlásenia o potrebe podpory s prioritou 2 („vysoká“ - High). SAP zareaguje na hlásenia o potrebe podpory priority 2 do štyroch (4) hodín od prijatia hlásenia podpory o potrebe priority 2 spoločnosťou SAP počas Miestnej pracovnej doby SAP. Hláseniu sa priradí priorita 2, ak sú vážne narušené bežné podnikové operácie v Produktívnom systéme a nemožno vykonávať nevyhnutné úlohy. Toto je spôsobované nesprávnymi alebo neprevádzkyschopnými funkciami v systéme SAP, ktoré sú potrebné na výkon takých operácií a/alebo úloh.

2.1.2 SLA pre reakčný čas pre nápravné opatrenia pri hláseniach o potrebe podpory s prioritou 1: SAP poskytne riešenie, náhradné riešenie alebo akčný plán riešenia („nápravné opatrenie“) hlásenia Zákazníka o potrebe podpory s prioritou 1 do štyroch (4) hodín od prijatia hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 spoločnosťou SAP (dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni) („SLA pre nápravné opatrenia“). V prípade, že sa Zákazníkovi ako nápravné opatrenie poskytne akčný plán, tento akčný plán bude zahŕňať: (i) stav procesu riešenia; (ii) plánované ďalšie kroky vrátane identifikácie zodpovedných zdrojov na strane SAP; (iii) požadované opatrenia Zákazníka na podporu procesu riešenia; (iv) podľa možnosti plánované dátumy opatrení zo strany SAP; a (v) dátum a čas nasledujúceho informovania o stave zo strany SAP. Následné informovanie o stave bude zahŕňať zhrnutie doposiaľ prijatých opatrení, ďalšie plánované kroky a dátum a čas nasledujúcej aktualizácie. SLA pre nápravné opatrenia sa vzťahuje len na tú časť doby spracovania, počas ktorého hlásenie spracováva SAP („doba spracovania“). Doba spracovania nezahŕňa čas, keď je hlásenie v stave „Partner Action“, „Customer Action“ alebo „SAP Proposed Solution“, kde (a) stav „Partner Action“ znamená, že hlásenie o potrebe podpory bolo odovzdané partnerovi SAP pre technológie alebo softvér alebo tretej strane – dodávateľovi SAP na ďalšie spracovanie; (b) stav „Customer Action“ znamená, že hlásenie o potrebe podpory bolo postúpené Zákazníkovi; a (c) stav „SAP Proposed Solution“ znamená, že spoločnosť SAP poskytla nápravné opatrenie, ako je uvedené v tomto dokumente. SLA pre nápravné opatrenia sa považuje za splnenú, ak do štyroch (4) hodín doby spracovania: SAP navrhne riešenie (stav „SAP Proposed Solution“), náhradné riešenie alebo akčný plán, alebo ak Zákazník bude súhlasiť so znížením úrovne priority hlásenia.

#### 2.1.3 Predpoklady a výluky.

2.1.3.1 Predpoklady. SLA budú aplikované len pod podmienkou splnenia nasledujúcich predpokladov pre hlásenia o potrebe podpory: (i) vo všetkých prípadoch, okrem Analýzy hlavných príčin pre Uživateľský kód podľa bodu 2, sa hlásenia o potrebe podpory týkajú Verzií Riešení Enterprise Support, ktoré SAP klasifikuje so statusom dodávky „neobmedzená dodávka“/„unrestricted shipment“; (ii) Zákazník odošle hlásenia o potrebe podpory v angličtine prostredníctvom SAP Solution Manager Enterprise Edition v súlade s aktuálne platnou procedúrou SAP pre prihlásenie sa na spracovávanie hlásenia o potrebe podpory, pričom hlásenie obsahuje potrebné relevantné podrobnosti (podľa SAP Note 16018 alebo akejkoľvek budúcej SAP Note, ktorá nahradí SAP Note 16018), aby mohla spoločnosť SAP podniknúť kroky v súvislosti s hlásenou chybou; (iii) hlásenia o potrebe podpory sa týkajú Verzie produktu Riešenia Enterprise Support, ktorá spadá pod základnú podporu (Mainstream Maintenance) alebo rozšírenú

podporu (Extended Maintenance). Pre hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 musí Zákazník splniť nasledujúce dodatočné predpoklady: (a) problém a jeho dopad na prevádzku je opísaný dostatočne podrobne na to, aby mohla spoločnosť SAP problém vyhodnotiť; (b) Zákazník poskytne na komunikáciu so spoločnosťou SAP na dvadsaťštyri (24) hodín denne sedem (7) dní v týždni kontaktnú osobu hovoriacu po anglicky so vzdelaním a vedomosťami dostatočnými na pomoc pri riešení hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 v súlade so záväzkami Zákazníka podľa tohto Popisu ES; a (c) je k dispozícii kontaktná osoba Zákazníka, ktorá má možnosť otvoriť diaľkové pripojenie do systému (Remote spojenie) a poskytnúť spoločnosti SAP potrebné prihlasovacie údaje do systému SAP.

2.1.3.2 Výluky. V prípade poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support sú zo SLA vylúčené najmä nasledujúce typy hlásení priority 1: (i) hlásenia o potrebe podpory týkajúce sa vydanie (releasu), Verzie a/alebo funkcionalít Riešení Enterprise Support vyvinutých špecificky pre Zákazníka (okrem iného vrátane tých, ktoré boli vyvinuté prostredníctvom SAP Custom Development a/alebo dcérskymi spoločnosťami SAP) s výnimkou užívateľského kódu vytvoreného pomocou vývojového prostredia SAP; (ii) hlásenia o potrebe podpory, ktoré sa týkajú národných/lokalizovaných verzií, ktoré nie sú súčasťou Riešení Enterprise Support a boli realizované ako partnerské nadstavby (Add-on), vylepšenia či modifikácie, sú výslovne vylúčené, a to i v prípade, že takéto lokalizované verzie boli vytvorené spoločnosťou SAP alebo spoločnosťou prepojenou s SAP; (iii) hlásenia o potrebe podpory, ktorých základnou príčinou nie je nesprávna, ale chýbajúca funkcia („development request/vývojová požiadavka“) alebo ak ide o hlásenia o potrebe podpory, ktoré vyžaduje poskytnutie poradenských služieb.

#### 2.1.4 Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služby.

2.1.4.1 Závazky SAP podľa SLA v súlade s tým, čo je uvedené vyššie, sa budú považovať za splnené, ak k príslušnej reakcii dôjde v stanovenej lehote v deväťdesiatich piatich percentách (95 %) všetkých prípadov pre všetky SLA v rámci kalendárneho štvrtroka. V prípade, že Zákazník zadá počas obdobia poskytovania Služieb podpory Enterprise Support v ktoromkoľvek kalendárnom štvrtroku menej ako dvadsať (20) hlásení (v súhrne pre všetky SLA) podľa vyššie uvedených SLA, Zákazník súhlasí s tým, že povinnosti SAP v rámci SLA uvedených vyššie sa budú považovať za splnené, pokiaľ SAP nesplní lehoty definované vyššie uvedených SLA v prípade maximálne jedného hlásenia týkajúceho sa podpory v priebehu príslušného kalendárneho štvrtroka.

2.1.4.2. S prihliadnutím na to, čo je uvedené v bode 2.1.4.1, budú v prípade nesplnenia lehôt pre SLA (každý prípad potom predstavuje „porušenie“) platiť nasledujúce pravidlá a postupy: (i) Zákazník bude písomne informovať SAP o akomkoľvek údajnom porušení; (ii) SAP vyšetří každé také tvrdenie a poskytne písomnú správu dokazujúcu alebo vyvracajúcu oprávnenosť tvrdenia Zákazníka; (iii) Zákazník poskytne SAP primeranú pomoc v úsilí o odstránenie akýchkoľvek problémov alebo procesov brániacich spoločnosti SAP poskytovať plnenie v súlade s SLA; (iv) s prihliadnutím na tento bod 2.1.4, ak sa na základe správy preukáže porušenie zo strany SAP, SAP pripíše Zákazníkovi kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb [„SLC“ (Service Level Credit)] na nasledujúcu faktúru na poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support Zákazníka rovnajúci sa štvrtine percenta (0,25 %) poplatku za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support Zákazníka za príslušný kalendárny štvrtrok pre každé nahlásené a preukázané porušenie, pričom kredit SLC podlieha maximálnemu limitu za kalendárny štvrtrok vo výške piatich percent (5 %) poplatku za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support Zákazníka za príslušný kalendárny štvrtrok. Zákazník je zodpovedný za oznámenie akýchkoľvek SLC spoločnosti SAP do tridsiatich (30) dní po skončení kalendárneho štvrtroka, v ktorom došlo k porušeniu. Podmienkou zaplatenia akejkoľvek penalizácie je doručenie opodstatnenej písomnej žiadosti Zákazníka o SLC spoločnosti SAP. SLC uvedený v tomto bode 2.1.4 predstavuje jediný a výlučný opravný prostriedok Zákazníka vzhľadom na akékoľvek údajné alebo skutočné porušenie a zahŕňa aj náhradu škody, ktorá v dôsledku toho môže Zákazníkovi vzniknúť.

## 2.2 **Poradenské stredisko podpory SAP (SAP Support Advisory Center).**

Vzhľadom na záležitosti týkajúce sa priority 1 a záležitosti typu Top-Issues priamo spojené s Riešeniami Enterprise Support sprístupní SAP v rámci svojej servisnej organizácie globálne kontaktné oddelenie, ktoré sa vzťahuje na podporu Mission Critical („Support Advisory Center“). Stredisko „Support Advisory Center“ bude poverené nasledujúcimi úlohami týkajúcimi sa podpory Mission Critical: (i) diaľková podpora pre Top-Issues – Support Advisory Center bude pôsobiť ako ďalšia úroveň eskalácie, ktorá umožní

nepretržitú analýzu (v režime 24x7) hlavných príčin za účelom identifikácie problému; (ii) plánovanie dodávky služby Priebežnej kontroly kvality (Continuous Quality Check) v spolupráci s oddelením IT Zákazníka vrátane tvorby harmonogramu a koordinácie dodávky; (iii) na požiadanie poskytuje report o Službách podpory SAP Enterprise Support za kalendárny rok; (iv) diaľková primárna certifikácia Odborného kompetenčného strediska Zákazníka SAP (Customer Center of Expertise) v prípade požiadavky Zákazníka; a (v) poskytovanie rád v prípadoch, keď Priebežná kontrola kvality (s významom podľa bodu 2.3 nižšie), akčný plán a/alebo písomné odporúčania SAP vykazujú kritický stav (t.j. červený report CQC) Riešenia Enterprise Support.

V rámci prípravy Priebežnej kontroly kvality prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition vykoná kontaktná osoba Zákazníka spoločne so spoločnosťou SAP jednu povinnú službu nastavenia („Úvodné hodnotenie“) pre Riešenia Enterprise Support. Úvodné hodnotenie bude vychádzať zo štandardov a dokumentácie SAP.

Jazykom používaným v stredisku Support Advisory Center je angličtina a stredisko bude pre kontaktnú osobu (s významom uvedeným ďalej) alebo jej oprávneného zástupcu k dispozícii dvadsaťštyri hodín denne sedem dní v týždni pre požiadavky týkajúce sa podpory Mission Critical. Aktuálne platné lokálne alebo globálne telefonické spojenia sú k dispozícii v SAP Note 560499.

Support Advisory Center je zodpovedné len za vyššie uvedené úlohy súvisiace s podporou Mission Critical v rozsahu, v ktorom sú tieto úlohy priamo spojené so záležitosťami alebo eskaláciami týkajúcimi sa Riešenia Enterprise Support.

### **2.3 Priebežná kontrola kvality SAP.**

V prípade kritických situácií týkajúcich sa Softvérového riešenia SAP (ako napríklad Go Live, upgrade, migrácia alebo Top-Issues) poskytne spoločnosť SAP aspoň jednu Priebežnú kontrolu kvality („Continuous Quality Check“ alebo „CQC“) za jeden kalendárny rok pre každé Softvérové riešenie SAP.

CQC môže pozostávať z jedného alebo viacerých manuálnych alebo automatizovaných Servisných zásahov vykonávaných na diaľku. SAP je oprávnený vykonávať ďalšie CQC v prípade naliehavých výstrah hlásených prostredníctvom SAP EarlyWatch Alert alebo v prípadoch, keď sa Zákazník a SAP Advisory Center spoločne dohodnú, že takáto služba je potrebná za účelom spracovania Top-Issue. Strany sa spoločne dohodnú na detailoch, akými sú presný typ a priority CQC a úlohy SAP a povinnosti Zákazníka spolupracovať. Na konci CQC predloží SAP Zákazníkovi akčný plán a/alebo písomné odporúčania.

Zákazník berie na vedomie, že kompletne zásahy CQC alebo ich časti môže vykonávať SAP a/alebo certifikovaný partner spoločnosti SAP v úlohe jeho subdodávateľa na základe štandardov a metodiky CQC spoločnosti SAP. Zákazník sa zaväzuje, že poskytne príslušné zdroje, okrem iného vrátane zariadení, údajov, informácií a vhodného a kooperatívneho personálu, aby sa uľahčila realizácia CQC podľa tohto Popisu ES.

Zákazník si je vedomý toho, že SAP obmedzuje možnosť zmeniť termín pre poskytnutie CQC na maximálne tri zmeny za rok. Zmena termínu musí byť vykonaná minimálne päť (5) pracovných dní pred plánovaným termínom jej poskytnutia. V prípade, že Zákazník nedodrží tieto pravidlá, SAP nie je povinný poskytnúť mu ročnú CQC.

### **2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition pri poskytovaní služieb podpory SAP Enterprise Support**

Nástroj SAP Solution Manager Enterprise Edition (a akákoľvek následná poskytnutá verzia SAP Solution Manager Enterprise Edition) musí byť používaný v súlade so Zmluvou a je určený len na nasledujúce účely v rámci poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support: (i) poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support a služieb podpory pre Riešenie Zákazníka vrátane dodávky a inštalácie Riešení Enterprise Support a technologickej údržby pre Riešenia Enterprise Support; (ii) prevádzka pracoviska Service Desk pre Riešenia Enterprise Support a nástrojov diaľkovej diagnostiky pre Riešenia Zákazníka; (iii) riadenie aplikácií pre Riešenia Zákazníka vrátane implementácie, testovania, riadenia požiadaviek na



zmeny, prevádzky a priebežného zlepšovania pre Riešenia Enterprise Support; a (iv) správa, monitoring a výkazníctvo pre Riešenie Zákazníka. Použitie systému SAP Solution Manager Enterprise Edition je obmedzené výlučne na Riešenia Zákazníka.

Zákazník bude SAP Solution Manager Enterprise Edition používať len počas obdobia účinnosti tohto Popisu ES výlučne k licenciám k Riešeniam Enterprise Support poskytnutým na základe Zmluvy a výlučne na účely podpory Zákazníka týkajúcej sa SAP v podpore interných podnikových procesov Zákazníka. Právo na používanie iných funkcií SAP Solution Manager Enterprise Edition, než aké sú uvedené vyššie, bude podliehať osobitnej písomnej zmluve so spoločnosťou SAP i v takom prípade, že také funkcie sú prístupné pomocou SAP Solution Manager Enterprise Edition alebo súvisia so SAP Solution Manager Enterprise Edition.

Ak Zákazník ukončí poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support a začne využívať Služby podpory SAP Standard Support v súlade s bodom 6 tohto Popisu, bude sa používanie nástroja SAP Solution Manager Enterprise Edition zo strany Zákazníka riadiť podmienkami Popisu Služieb podpory SAP Standard Support pripojenými k Zmluve.

### 3. Povinnosti Zákazníka

#### 3.1 Riadenie programu Služieb podpory SAP Enterprise Support.

Aby mohol Zákazník dostávať Služby podpory SAP Enterprise Support v súlade s týmto Popisom ES, musí určiť kvalifikovanú, po anglicky hovoriacu kontaktnú osobu v rámci Odborného kompetenčného strediska Zákazníka SAP (Zákaznícke COE) pre Support Advisory Center (označovanú tiež ako „Kontaktná osoba“) a musí SAP poskytnúť údaje o tejto Kontaktnej osobe (najmä e-mailovú adresu a telefónne číslo), na ktorých sa dá s Kontaktnou osobou alebo jej oprávneným zástupcom kedykoľvek spojiť. Kontaktnou osobou Zákazníka musí byť autorizovaný zástupca Zákazníka splnomocnený prijímať potrebné rozhodnutia za Zákazníka alebo tieto rozhodnutia zabezpečiť bez zbytočného odkladu.

Meno Kontaktnej osoby	Poštová adresa	E-mailová adresa	Číslo pevnej linky	Číslo mobilného telefónu
Rastislav Plačko	Sociálna poisťovňa Ul. 29. augusta 8 a 10 813 63 Bratislava 1	Rastislav.Placko@ socpoist.sk	+421906171924	+4219918492283

#### 3.2 Ostatné požiadavky.

Aby Zákazník mohol dostávať Služby podpory SAP Enterprise Support podľa tohto Popisu ES, musí ďalej spĺňať nasledujúce požiadavky:

(i) Naďalej platiť poplatky za Služby podpory Enterprise Support Service v súlade so Zmluvou.

(ii) Inak plniť svoje povinnosti podľa Zmluvy a tohto Popisu ES.

(iii) Zabezpečiť a udržiavať vzdialený prístup (Remote spojenie) prostredníctvom technicky štandardného postupu určeného spoločnosťou SAP a poskytnúť spoločnosti SAP všetky potrebné oprávnenia, najmä pokiaľ ide o analýzu problémov ako súčasť spracovania hlásení. Takýto diaľkový prístup (Remote spojenie) musí byť zaistený bez obmedzení týkajúcich sa národnosti zamestnancov SAP, ktorí hlásenie spracujú, alebo krajiny, v ktorej sídlia. Zákazník berie na vedomie, že neudelenie prístupu môže viesť k oneskorenému spracovaniu hlásenia a poskytnutiu opráv, alebo k situácii, keď spoločnosť SAP nebude schopná poskytnúť účinnú pomoc. Pre služby podpory musia byť tiež nainštalované potrebné softvérové komponenty. Ďalšie podrobnosti pozrite v SAP Note 91488.

(iv) Vytvoriť a udržiavať Zákaznícke COE certifikované spoločnosťou SAP a spĺňajúce požiadavky uvedené ďalej v bode 4, a to do dvanástich mesiacov od Dátumu účinnosti tohto Popisu ES.

(v) Mať nainštalovaný, nakonfigurovaný a produktívne používaný softvérový systém SAP Solution Manager Enterprise Edition s najnovšou úrovňou opráv (patches) pre Bázu, ABAP a najnovšie balíky podpory pre SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Aktivovať SAP EarlyWatch Alert pre Produktívne systémy a prenášať údaje do Produktívneho systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. Informácie o nastavení tejto služby pozri v SAP Note 1257308.

(vii) Vykonať Úvodné hodnotenie opísané v bode 2.2 a implementovať všetky odporúčania SAP klasifikované ako povinné.

(viii) Nadviazať spojenie medzi Zákazníkovou inštaláciou SAP Solution Manager Enterprise Edition a SAP a spojenie medzi Riešeniami Zákazníka a Zákazníkovou inštaláciou SAP Solution Manager Enterprise Edition. Zákazník je povinný udržiavať landscape riešenia vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition pre všetky Produktívne systémy a systémy pripojené k Produktívnym systémom. Zákazník je povinný udržiavať Softvérové riešenia SAP a kľúčové podnikové procesy vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition aspoň v prípade Produktívnych systémov. Zákazník je povinný viesť dokumentáciu o akýchkoľvek projektoch realizácie alebo upgradu v rámci systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka.

(ix) Na úplne povolenie a aktiváciu aplikácie SAP Solution Manager Enterprise Edition, je Zákazník povinný postupovať v súlade s príslušnou dokumentáciou.

(x) Zákazník súhlasí s tým, že bude viesť adekvátnu a aktuálnu evidenciu všetkých modifikácií a podľa potreby túto evidenciu bezodkladne poskytne spoločnosti SAP.

(xi) Odosielať všetky chybové hlásenia cez aktuálnu Podpornú infraštruktúru SAP, ktorú spoločnosť SAP poskytne prostredníctvom občasných updatov, Upgradov alebo nadstavieb (add-on).

(xii) Bez zbytočného odkladu informovať spoločnosť SAP o akýchkoľvek zmenách vo svojich inštaláciách a definovaných užívateľoch, ako aj poskytovať SAP všetky ďalšie informácie súvisiace s Riešeniami Enterprise Support.

#### **4. Odborné kompetenčné stredisko Zákazníka (Customer Center of Expertise, COE)**

4.1 Úloha Zákazníckeho COE. Aby bolo možné využiť potenciálnu hodnotu dodávanú v rámci poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support v plnom rozsahu, požaduje sa, aby Zákazník vytvoril Odborné kompetenčné stredisko Zákazníka (ďalej len „Zákaznícke COE“). Zákazník ustanoví Zákaznícke COE ako centrálny kontaktný bod pre vzájomné vzťahy s organizáciou podpory SAP. Zákaznícke COE ako permanentné expertné centrum podporuje účinné zavádzanie, inováciu, prevádzku a kvalitu obchodných procesov a systémov Zákazníka, ktoré sa týkajú Softvérového riešenia SAP na základe metodológie Run SAP poskytnutej spoločnosťou SAP (pre viac informácií o metodológii Run SAP pozri <http://service.sap.com/runsap>). Zákaznícke COE by malo pokrývať všetky operácie kľúčových obchodných procesov. SAP odporúča začať s implementáciou Zákazníckeho COE ako s projektom, ktorý prebieha súčasne s projektmi funkčnej a technickej implementácie.

##### **4.2 Základné funkcie Zákazníckeho COE.**

Zákaznícke COE musí spĺňať nasledujúce základné funkcie:

- Stredisko podpory (Support Desk): vytvorenie a prevádzkovanie strediska podpory s dostatočným počtom konzultantov podpory pre platformy infraštruktúry/aplikácií a súvisiace aplikácie počas bežnej pracovnej doby (najmenej 8 hodín denne, 5 dní v týždni (od pondelka do piatku)). Procesy podpory

Zákazníka a zručnosti budú spoločné preverené v rámci procesu plánovania služieb a certifikačného auditu.

- Riešenie zmluvných záležitostí: plnenie podmienok Zmluvy a licenčných podmienok v spolupráci so spoločnosťou SAP (meranie inštalácií (licenčný audit), účtovanie údržby, spracovanie objednávky novej Verzie, správa užívateľských kmeňových a inštalačných dát).
- Koordinácia požiadaviek na inovácie: Zhromažďovanie a koordinácia požiadaviek na vývoj od Zákazníka a/alebo ktorejkoľvek z jeho Ovládaných osôb (pobočiek) za predpokladu, že sú takéto Ovládané osoby podľa Zmluvy oprávnené používať Riešenia Enterprise Support. V tejto pozícii by Zákaznícke COE malo taktiež fungovať ako interface voči spoločnosti SAP a podniknúť akékoľvek kroky a rozhodnutia potrebné na to, aby sa zabránilo modifikácii Riešení Enterprise Support, ktoré nie sú nevyhnutné, a aby sa zaistilo, že plánované modifikácie sú v súlade so softvérovou stratégiou SAP a stratégiou SAP, týkajúcej sa Verzií.
- Riadenie informácií: zabezpečenie informovanosti (napr. prostredníctvom interných prezentácií, informačných a marketingových kampaní) o Riešeníach Enterprise Support a o Zákazníckom COE v rámci organizácie Zákazníka.
- Plánovanie CQC: Zákazník sa pravidelne zúčastňuje na procese plánovania služieb so spoločnosťou SAP. Plánovanie služieb sa začína už počas prvotnej implementácie a bude prebiehať pravidelne.

### **4.3 Certifikácia Zákazníckeho COE:**

Zákazník musí vytvoriť certifikované Zákaznícke COE do jedného (1) roka od Dátumu účinnosti. Spoločnosť SAP môže na požiadanie udeliť Zákazníkovi možnosť predĺženia tohto obdobia. Aby získal v tom čase aktuálnu primárnu certifikáciu Zákazníckeho COE od SAP, podstúpi Zákaznícke COE procedúru auditu. Podrobné informácie o procese a podmienkach počiatočnej certifikácie a opätovnej certifikácie, ako aj informácie o dostupných úrovniach certifikácie sú dostupné na stránke SAP Service Marketplace ( <http://service.sap.com/enterprisesupport> ).

## **5. Poplatky za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support.**

Poplatky za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support budú hradené štvrťročne a budú špecifikované v Zmluve alebo v objednávke vystavenej na základe Zmluvy, v ich prílohách a/alebo dodatkoch k nim.

## **6. Ukončenie.**

6.1 Za predpokladu, že Zákazník nemá voči SAP žiadne nesplnené záväzky podľa Zmluvy, je Zákazník oprávnený miesto poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support zvoliť poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support za podmienky, že toto SAP písomne oznámi deväťdesiat (90) dní vopred, a to (i) pre poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support týkajúce sa všetkých doterajších objednávok na Služby podpory SAP Enterprise Support k Riešeniam Enterprise Support, ktoré je výhradne na báze obnovenia po uplynutí kalendárneho roka, pred začiatkom obdobia obnovenia, ktoré nasleduje po uplynutí Počiatočnej doby, ktorá sa začala dňom prvej objednávky Zákazníka na poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support, alebo (ii) pre poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support týkajúce sa všetkých objednávok na Služby podpory SAP Enterprise Support, ktoré nie je výhradne na báze obnovenia po uplynutí kalendárneho roka, pred začiatkom prvého obdobia obnovenia v ľubovoľnom kalendárnom roku, ktorý nasleduje po uplynutí Počiatočnej doby, ktorá sa začala dňom prvej objednávky Zákazníka na poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support. Takýto výber je Zákazník povinný oznámiť písomnou formou, na základe čoho dôjde k ukončeniu poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support s účinnosťou odo dňa začatia poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support. Každý takýto výber sa vzťahuje na všetky Riešenia Enterprise Support a musí podliehať aktuálnym podmienkam SAP pre poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support okrem iného vrátane stanovovania poplatkov. SAP a Zákazník sú povinní vyhotoviť dodatok alebo iný dokument k Zmluve, v ktorom bude uvedený výber Zákazníka a aktuálne zmluvné podmienky spoločnosti SAP.

6.2 Aby sa predišlo nedorozumeniam, ukončenie Služieb podpory SAP Enterprise Support alebo prechod na iný typ služieb podpory SAP zo strany Zákazníka v súlade s ustanoveniami pre výber služieb podpory v Zmluve, sa bez výnimiek uplatní na všetky licencie k Riešeniam Enterprise Support poskytnutým

v súlade so Zmluvou, jej prílohami, dodatkami a objednávkami a akékoľvek čiastočné ukončenie poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support alebo čiastočný výber poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support zo strany Zákazníka nie je povolený vzhľadom na žiadnu časť Zmluvy, jej prílohy, dodatky a objednávky alebo vzhľadom na tento Popis ES.

## 7. Overovanie.

S cieľom kontrolovať dodržiavanie podmienok tohto Popisu ES bude mať SAP právo pravidelne monitorovať (najmenej jedenkrát ročne a v súlade so štandardnými postupmi spoločnosti SAP) (i) správnosť informácií, ktoré poskytol Zákazník a (ii) používanie Solution Manager Enterprise Edition Zákazníkom v súlade s právami a obmedzeniami zakotvenými v bode 2.4 tohto Popisu ES.

## 8. Znovuaktivácia

V prípade, že sa Zákazník rozhodne, že mu nebudú Služby podpory SAP Enterprise Support poskytované od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po dodávke Riešení Enterprise Support alebo v prípade ukončenia Služieb podpory SAP Enterprise Support podľa bodu 6 tohto Popisu ES alebo v prípade, že ju Zákazník na určité časové obdobie odmietol, a potom o ňu požiada alebo mu je opätovne aktivovaná, bude spoločnosť SAP fakturovať Zákazníkovi poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support za také časové obdobie, počas ktorého podpora nebola fakturovaná, zvýšený o poplatok za znovuoobnovenie.

## 9. Ďalšie podmienky

9.1 Rozsah poskytovaných Služieb podpory SAP Enterprise Support ponúkaný spoločnosťou SAP môže byť menený ročne zo strany SAP, kedykoľvek, na základe predchádzajúceho písomného upozornenia zaslaného Zákazníkovi tri mesiace vopred. V prípade, ak Zákazník v lehote troch mesiacov od doručenia takéhoto oznámenia nedoručí spoločnosti SAP výpoveď Zmluvy v časti poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support, platí, že Zákazník súhlasí so zmenou rozsahu poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support.

9.2 Zákazník týmto potvrdzuje, že obdržal od SAP všetky príslušné licencie k Riešeniam Enterprise Support.

9.3 V prípade, ak je Zákazník oprávnený získať jednu alebo viacero služieb poskytovaných v rámci Služieb podpory SAP Enterprise Support za jeden kalendárny rok, (i) Zákazník nie je oprávnený získať takéto služby v prvom kalendárnom roku poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support, ak je Dátum účinnosti tohto Popisu ES po 30. septembri, a (ii) Zákazník nie je oprávnený previesť službu do nasledujúceho roka v prípade, ak takúto službu nevyužil.

9.4 NEVYUŽÍVANIE SLUŽIEB PODPORY SAP ENTERPRISE SUPPORT POSKYTOVANÝCH SPOLOČNOSŤOU SAP MÔŽE ZNEMOŽNIŤ SPOLOČNOSTI SAP IDENTIFIKÁCIU POTENCIÁLNYCH PROBLÉMOV A POMOC PRI ODSTRANOVANÍ TAKÝCHTO PROBLÉMOV, KTORÉ BY ZASE MOHLI VIESŤ K NEUSPOKOJIVÉMU VÝKONU RIEŠENÍ ENTERPRISE SUPPORT, ZA ČO NEMÔŽE BYŤ SPOLOČNOSŤ SAP BRANÁ NA ZODPOVEDNOSŤ.

9.5 V prípade, ak SAP udelí Zákazníkovi podľa Zmluvy licenciu na softvér tretej strany, poskytne Služby podpory SAP Enterprise Support k takémuto softvéru tretej strany iba v takom rozsahu, v akom príslušná tretia strana poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support spoločnosti SAP umožní. Aby Zákazník dostával Služby podpory SAP Enterprise Support, môže sa od neho vyžadovať upgrade na novšie verzie operačných systémov a databáz. Ak príslušný predajca ponúka rozšírenie podpory pre svoj produkt, môže SAP ponúknuť Zákazníkovi rozšírenie podpory na základe samostatnej písomnej dohody a za dodatočný poplatok.

9.6 Služby podpory SAP Enterprise Support sa poskytujú podľa aktuálnych fáz údržby Verzií Riešení Enterprise Support tak, ako je uvedené na adrese <http://service.sap.com/releasestrategy>.