

Zmluva o poskytovaní aplikačnej podpory pre systémy Administratívnych centier

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.

So sídlom: Galvaniho 7, 820 02 Bratislava 22

Konajúca: Ing. Henrieta Kostková, konateľ

Martin Šúra, generálny riaditeľ

IČO: 35785306

IČ DPH: SK2020213393

DIČ: 2020213393

Bankové spojenie: Všeobecná úverová banka a.s.

Číslo účtu: 1464046853/0200

zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sro, vložka 21438/B

(ďalej len "HP" alebo „Dodávateľ“)

a

Slovenská republika zastúpená Ministerstvom financií Slovenskej republiky

So sídlom: Štefanovičova 5, 817 82 Bratislava 15,

Zastúpené: Ing. Jaroslavom Miklom , vedúcim služobného úradu

IČO: 00151742

DIČ: 2020798351

IČ DPH: Ministerstvo financií Slovenskej republiky nie je platiteľom DPH

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu: 7000001400/8180

(ďalej len „Zákazník“)

(HP a Zákazník ďalej spoločne len ako „Zmluvné strany“)

Zmluvné strany vedomé si svojich záväzkov v tejto zmluve obsiahnutých a s úmyslom byť touto zmluvou viazané sa dohodli na nasledujúcom znení tejto zmluvy:

PREAMBULA

Táto Zmluva sa uzatvára v súlade s § 58 písm. b) zákona 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, nakoľko Dodávateľ čestne vyhlasuje, že vykonáva výhradné majetkové práva autora k aplikačnému softvéru tvoriacemu súčasť Informačného systému pre Systém Štátnej pokladnice dodaného na základe Zmluvy o dielo zo dňa 2.10.2002, Informačného systému Administratívneho centra VÚC Košice dodaného na základe Zmluvy o dielo na zhotovenie „softvéru pre riešenie II. etapy Administratívneho centra v oblasti finančného účtovníctva, rozpočtovníctva, správy majetku a výkazníctva“ uzatvorenej dňa 6.6.2005 (v platnom znení), Informačného systému Administratívneho centra VÚC Nitra dodaného na základe Zmluvy o dielo č HP08/33 (v platnom znení) a Informačného systému Administratívneho centra VÚC Banská Bystrica dodaného na základe Zmluvy o dielo č HP10/079 uzatvorenej dňa 27.8.2010 (v platnom znení) medzi Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o. ako Dodávateľom a Slovenskou republikou zastúpenou Ministerstvom financií Slovenskej republiky ako Zákazníkom (ďalej tiež také zmluvy spoločne označované len ako „Zmluvy o dielo“), pričom úpravy takého aplikačného softvéru, ktoré sú predpokladom pre poskytovanie služieb aplikačnej podpory pre systémy Administratívnych centier podľa tejto zmluvy môže vykonávať alebo na ich vykonávanie udeľovať písomný súhlas výhradne Dodávateľ.

DEFINÍCIE

„**Servis**“ alebo „**Služby**“ znamená podporu a iné služby podrobne definované v tejto zmluve vrátane jej príloh č. 1 a 2, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou. Služby podľa tejto zmluvy sa delia na Aplikačnú podporu a Zmeny.

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

„**Štandardná podpora Softvérového produktu**“ je podpora v rámci podmienok údržby Softvérového produktu (tzv. softvérový maintenance).

„**Aplikačný softvér**“ je kód, ktorý vznikol doplnením a nastavením Softvérového produktu Dodávateľom. Skladá sa zo samostatných funkčných blokov, ďalej tiež „modulov“.

„**Softvér**“ je spoločné označenie pre „Softvérový produkt“ a „Aplikačný softvér“.

„**Prevádzková podpora**“ je podpora poskytovaná Zákazníkovi na základe „Zmluvy o zabezpečení prevádzky“ uzavretej dňa 20.7.2004 medzi HP a Datacentrom v znení neskorších dodatkov.

„**Aplikačná podpora**“ je podpora nad rámec plnenia Prevádzkovej podpory a je zameraná najmä na podporu kľúčových používateľov a administrátorov Systému a riešenie ich požiadaviek.

„**Zmena**“ sú úpravy a aktualizácia Systému, resp. Softvérového produktu a Aplikačného softvéru realizované na základe požiadaviek Zákazníka.

„**Verzia Aplikačného softvéru**“ je množina Zmien realizovaných prostredníctvom predmetu zmluvy definovanom v bode 1.3 a) a 1.3 b) tejto Zmluvy, ktoré sa nasadzujú spoločne do testovacej alebo produktívnej prevádzky.

„**Popis služby**“ znamená dokument tvoriaci súčasť tejto zmluvy popisujúci atribúty príslušnej Služby a povinnosti HP a Zákazníka v súvislosti s danou Službou.

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

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

„**Systém**“ je informačný systém Administratívnych centier pre samosprávne kraje, dodaný Zákazníkovi na základe príslušnej Zmluvy o dielo.

„**Používateľ Systému**“ je užívateľ Systému organizácií Administratívnych centier pre samosprávne kraje.

1. PREDMET, ÚČEL A CIEĽ ZMLUVY

- 1.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok HP poskytovať Služby Aplikačnej podpory a realizácie Zmien, týkajúce sa Aplikačného softvéru špecifikovaného v prílohe č. 1 tejto Zmluvy a poskytovať s tým súvisiace ďalšie Služby špecifikované v prílohe č. 1 tejto Zmluvy. HP bude poskytovať Služby Zákazníkovi s odbornou starostlivosťou tak, aby nebola ohrozená prevádzka systému a za podmienok uvádzaných v tejto Zmluve a Zákazník bude mať tomu zodpovedajúci záväzok za poskytnuté služby zaplatiť dohodnutú odmenu (cenu).
- 1.2 Predmetom plnenia podľa tejto zmluvy je poskytovanie aplikačnej podpory a realizácie zmien pre Systém v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
- 1.3 Predmetom plnenia podľa tejto zmluvy je:
 - a) Aplikačná podpora pre Systém, ktorej bližší popis je v Prílohe č.1 bod 2.1,
 - b) Realizácia Zmien, t.j. služby, spočívajúce alebo súvisiace s úpravami a aktualizáciou Systému, na ktorý HP podľa tejto Zmluvy poskytuje Aplikačnú podporu, ktorých bližší popis sa nachádza v prílohe č.1 bod 2.2.
- 1.4 Účelom tejto zmluvy je zabezpečenie funkčnosti Systémov, ktoré slúžia pre výkon a centralizáciu platobného styku VÚC, plnia funkcionality pre správu ekonomickej agendy VÚC a ktoré sú pripojené na systém Štátnej pokladnice.
- 1.5 Cieľom tejto zmluvy je zabezpečenie úprav a aktualizácií systémov Administratívnych centier z dôvodu zachovania ich prevádzkyschopnosti a rozvoja funkcionality.

2. DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOSTI ZMLUVY

- 2.1. Táto Zmluva, vrátane jej príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť, nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle platnej legislatívy Slovenskej republiky. Táto Zmluva sa uzatvára na obdobie 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti, s prihliadnutím na znenie bodu 3.3 Zmluvy.

3. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 3.1 Odmena za Služby podľa tejto Zmluvy je závislá na rozsahu plnenia požadovaného Zákazníkom a poskytnutého Dodávateľom, pričom bude tvorená ako súčin jednotkových cien (sadzieb) výkonov Dodávateľa podľa bodu. 3.4 nižšie a množstva poskytnutých plnení.
- 3.2 Odmena za 12 mesiacov neprekročí sumu 900,000.00 EUR s DPH (slovom: deväťsto tisíc EUR). V prípade, že nedôjde k vyčerpaniu vyššie uvedenej sumy za 12 mesiacov o zvyšnú (t.j. nevyčerpanú) časť sumy sa navýši disponibilná výška odmeny pre obdobie ďalších 12-tich mesiacov.
- 3.3 Poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy je dohodnuté na obdobie 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti. Celková odmena za dobu trvania Zmluvy neprekročí sumu 3,600,000.00 s DPH. V prípade, že Dodávateľ poskytol plnenie Zákazníkovi v celkovom rozsahu zodpovedajúcom cene uvedenej v predchádzajúcej vete, Zákazník nebude oprávnený požadovať a Dodávateľ nebude povinný poskytovať ďalšie plnenie podľa tejto Zmluvy a táto Zmluva sa končí.
- 3.4 Plnenia podľa bodu 1.3. Zmluvy budú fakturované v nasledujúcich hodinových sadzbách:
 - a) Projektový manažér 107,00 Eur/hod bez DPH, čo je 128,40 Eur/hod s 20% DPH,
 - b) Senior konzultant 138,00 Eur/hod bez DPH, čo je 165,60 Eur/hod s 20% DPH,
 - c) Pracovník podpory pri realizácii zmien 56,00 Eur/hod bez DPH, čo je 67,20 Eur/hod s 20% DPH,
 - d) Administrátor systému 72,00 Eur/hod bez DPH, čo je 86,40 Eur/hod s 20% DPH

pričom obidve zmluvné strany budú tieto ceny uplatňovať nasledovne:

3.4.1 Projektový manažér – cena bude účtovaná

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

3.4.2 Senior konzultant - cena bude účtovaná za Služby vykonávané podľa Prílohy č.1 bodov 2.1. písm. a) až l) a 2.2 písm. a) až f) podľa rozsahu plnenia požadovaného Zákazníkom a poskytnutého Dodávateľom.

3.4.3 Pracovník podpory pri realizácii zmien – cena bude účtovaná za Služby vykonávané podľa Prílohy č. 1 bodu 2.2. písm. g) až i) podľa rozsahu plnenia požadovaného Zákazníkom a poskytnutého Dodávateľom.

3.4.4 Administrátor systému - cena bude účtovaná za Služby vykonávané podľa Prílohy č.1 bodu 2.1. písm. m) podľa rozsahu plnenia požadovaného Zákazníkom a poskytnutého Dodávateľom.

3.4.5 Pri realizácii Zmien, za služby podľa Prílohy č. 1 bodu 2.2, sa pri účtovaní ceny bude uplatňovať nasledujúce delenie prác (mimo prác projektového manažéra) podľa rozsahu plnenia požadovaného Zákazníkom a poskytnutého Dodávateľom:

Rola	Senior konzultant	Pracovník podpory
SAP Konzultant	80%	20%

- 3.5 Odmena za riadne poskytnuté služby aplikačnej podpory podľa bodu 1.3. písm. a) Zmluvy sa bude fakturovať začiatkom mesiaca za predchádzajúci mesiac na základe akceptačného protokolu/Mesačného výkazu, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Odmena za riadne poskytnuté služby realizácie zmeny podľa bodu 1.3. písm. b) Zmluvy bude fakturovaná po akceptovaní realizovaných zmien Zákazníkom. Zmluvné strany sa zaväzujú, že po vykonaní prehliadky plnenia na účel zistenia, či dodávateľ riadne poskytol predmetnú Službu (t.j. v súlade s písomne dohodnutým popisom služby), podpíšu akceptačný protokol/Výkaz po jeho predložení Dodávateľom. Dňom skončenia prehliadky sa považuje plnenie za prevzaté a dodávateľovi vzniká právo vystaviť faktúru. Prehliadka bude realizovaná najneskôr do 5 pracovných dní od oznámenia Dodávateľa, že služby boli poskytnuté. Pokiaľ sa taká prehliadka neuskutoční v takej lehote z dôvodov, za ktoré zodpovedá Zákazník, budú sa služby považovať za akceptované a akceptačný protokol/Výkaz za podpísaný a Dodávateľ bude oprávnený v 5. pracovný deň fakturovať odmenu za také služby. Ak Zákazník nie je prítomný, podpíše akceptačný protokol/Výkaz namiesto neho hodnoverná a nestranná osoba, ktorá sa na skúškach zúčastnila.
- 3.6 Odmena bude uhradená na základe predloženej faktúry. Faktúra bude obsahovať číslo zmluvy Zákazníka. Faktúry sú splatné vždy 30 dní odo dňa ich vystavenia, pričom Dodávateľ je oprávnený vystaviť faktúru najskôr v deň skončenia prehliadky podľa bodu 3.5. Dodávateľ sa zaväzuje vystaviť každú faktúru najneskôr do 5 dní odo dňa skončenia prehliadky. Neoddeliteľnou súčasťou faktúry je podpísaný akceptačný protokol/Výkaz, ak nie je v tejto zmluve dohodnuté inak.
- 3.7 Ak bude faktúra obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, má Zákazník právo v lehote splatnosti faktúru vrátiť HP. HP faktúru opraví alebo vystaví novú a doručí ju Zákazníkovi. Dňom doručenia opravenej alebo novej faktúry začína plynúť nová lehota splatnosti.
- 3.8 Výška odmeny za plnenie Dodávateľa podľa tejto zmluvy bude fakturovaná v eurách vrátane DPH.

- 3.9 HP môže požadovať zmenu ceny len v rozsahu zodpovedajúcom zmene sadzby dane z pridanej hodnoty (DPH), cla, dovozných prirážok alebo akýchkoľvek iných daní, poplatkov alebo dávok ukladaných štátnymi orgánmi Slovenskej republiky vzťahujúcich sa na predmet plnenia Dodávateľa podľa tejto Zmluvy. Ku zmene ceny môže dôjsť odo dňa, kedy došlo k zmene vyššie uvedenej sadzby, pokiaľ taká zmena bola pred dňom splatnosti predmetných poplatkov písomne oznámená druhej zmluvnej strane. HP môže požadovať aj zmenu ceny z dôvodu zmeny cenníka služieb subdodávateľov. Zmena ceny je možná len na základe dohody zmluvných strán formou písomného dodatku k tejto zmluve, s prihliadnutím na znenie bodu 3.10. tohto článku, okrem zmeny ceny v dôsledku zákonnej úpravy sadzby DPH, ktorá je možná aj bez uzatvárania dodatku t.j. DPH bude HP fakturovať vždy vo výške stanovenej právnymi predpismi účinnými v čase fakturácie. Zmenou ceny nemôže byť prekročená celková odmena zmluvy dohodnutá v tejto Zmluve.
- 3.10 Dodatok, ktorým by sa zvyšovala cena plnenia alebo jeho časti, je možné uzatvoriť len v súlade s aplikovateľnými právnymi predpismi, platnými na území Slovenskej republiky.

4. PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1 Aplikačný softvér (softvérový produkt) bude predmetom Služieb podľa tejto Zmluvy za predpokladu, že Zákazník má právo užívať a mať udržiavaný súvisiaci Softvérový produkt.
- 4.2 Základná doba pre poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy je definovaná ako Základné časové pokrytie v čase od 8:00 do 17:00 hodiny, od pondelka do piatku, okrem štátnych sviatkov, dní pracovného pokoja a pracovného voľna, pokiaľ sa Zákazník a Dodávateľ nedohodnú inak. Jeden človekoden' je 8 hodín.
- 4.3 Zákazník zabezpečí prítomnosť Poverenej osoby Zákazníka počas vykonávania Služby, pokiaľ sa vykonáva na mieste Zákazníka.
- 4.4 Zákazník sa zaväzuje upozorniť HP na akékoľvek potenciálne ohrozenie bezpečnosti a zdravia vo svojich objektoch a prijať všetky rozumné opatrenia k zaisteniu bezpečnosti a ochrany zdravia. HP sa zaväzuje rešpektovať a dodržiavať upozornenia a opatrenia Zákazníka o zaistení bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.
- 4.5 V prípade zásahu do Systému, ktorý svojou povahou predstavuje zmenu nastavenia Systému z pohľadu dodaného popisu nastavenia Systému sa Dodávateľ zaväzuje do piatich dní od dodania výkonu predložiť o tom písomný záznam, ktorý bude prílohou k existujúcemu popisu nastavenia Systému.
- 4.6 V prípade vykonania zmien alebo rozšírení Aplikačného softvéru, ktoré nie sú povolené v platnom zozname podmienok pre poskytnutie užívateľských práv k Softvérovému produktu, alebo v prípade zásahu doňho bez predchádzajúceho písomného súhlasu HP, HP nebude mať povinnosť poskytnúť služby podľa tejto Zmluvy k odstráneniu väd takto spôsobených.

5. SÚČINNOSŤ

- 5.1 Zákazník zabezpečí HP poskytnutie súčinnosti pri plnení tejto Zmluvy v dostatočnom rozsahu a v primeranej miere najmä tým, že zabezpečí súčinnosť spolupracujúcich osôb a umožní vzdialený prístup k telekomunikačným zariadeniam, hardvéru a softvéru, dátam a bude spolupracovať na špecifikáciách, testoch, prevzatí atď. Dostatočný rozsah a primeraná miera bude špecifikovaná pri rešpektovaní technických a kapacitných možností Zákazníka. Zákazník umožní HP kontrolovaný prístup k hardvéru a softvéru pomocou diaľkového prenosu dát, a to v rozsahu vymedzenom Zákazníkom, pričom HP je povinný absolútne rešpektovať ochranu dát Zákazníka ako aj osobitné povinnosti vyplývajúce z právnych predpisov (napr. ustanovenie § 17 z.č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, z.č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov).

- 5.2 Každá zo zmluvných strán vymenuje osoby pre kontakt ("Poverené osoby"), ktoré budú zastupovať záujmy svojej zmluvnej strany pre definovanú oblasť, a ktoré budú prijímať potrebné rozhodnutia a poskytovať súčinnosť potrebnú na realizáciu predmetu Zmluvy. Poverené osoby budú elektronicky oznámené každou zo zmluvných strán do 3 dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy. Poverené osoby sa starajú o dobrú spoluprácu medzi zmluvnými stranami. Prípadné zmeny v Poverených osobách si zmluvné strany navzájom jednostranne elektronicky oznámia bez zbytočného odkladu, v takomto prípade nie je potrebné uzatvárať dodatok k Zmluve.
- 5.3 Je výhradnou povinnosťou Zákazníka zabezpečiť, aby v súvislosti s poskytovaním Služieb nemohlo dôjsť ku strate užívateľských dát, ako aj udržiavať aktuálne záložné kópie všetkého softvéru a dát. Tým nie je dotknutá povinnosť HP postupovať s odbornou starostlivosťou v záujme predchádzaniu stratám takých dát.
- 5.4 Je výhradnou povinnosťou Zákazníka zabezpečiť si riadnu technickú podporu HW prostredia Systému, ohľadom ktorého sa poskytujú služby podľa tejto Zmluvy. Je výhradnou povinnosťou Zákazníka zabezpečiť si na vlastné náklady štandardnú podporu systémového SW ako aj Softvérového produktu (tzv. maintenance) v zmysle licenčných podmienok poskytovateľa licenčných práv jednotlivých SW.
- 5.5 Zákazník zabezpečí súčinnosť zúčastnených tretích strán (iných zmluvných strán Zákazníka, VÚC Košice, VÚC Nitra, VÚC Banská Bystrica, VÚC Trnava, VÚC Trenčín, VÚC Žilina, VÚC Prešov, VÚC Bratislava, DataCentra a Štátnej pokladnice).

6. VADY A ZÁRUKA

- 6.1 HP sa zaväzuje, že bude riadne, včas a v dohodnutej kvalite poskytovať plnenie podľa tejto Zmluvy ako je v nej uvedené. HP sa zaväzuje, že Služby spočívajúce v podpore Aplikačného softvéru budú poskytované s odbornou starostlivosťou a že zabezpečí všetko primerané úsilie na to, aby za podmienok stanovených v tejto zmluve Aplikačný softvér mal dohodnutú funkcionálnosť.
- 6.2 Ohľadom každého funkčného bloku, ktorý vznikne ako výsledok Služieb „realizácia/implementácia Zmien“ podľa bodu 1.3 písm. b), Dodávateľ poskytuje záruku, že Aplikačný softvér bude za stanovených podmienok mať funkcionálnosť v súlade s jeho vzájomne dohodnutou funkčnou špecifikáciou uvedenou v Štúdii realizovateľnosti s tým, že ak sa do 24 mesiacov po riadnom prevzatí takého predmetu plnenia (ak nebude v štúdii realizovateľnosti dohodnutá iná lehota) zistí, že taká funkcionálnosť nie je v súlade s takou špecifikáciou uvedenou v príslušnej Štúdii realizovateľnosti z dôvodov na strane Dodávateľa, Dodávateľ bude mať povinnosť taký nesúlad odstrániť na svoje náklady, za predpokladu, že Zákazník bezodkladne po dodaní plnenia preverí jeho funkčnosť a použiteľnosť v konkrétnej situácii, a to, pokiaľ nie je dohodnuté inak, skôr, ako začne s jeho produktívnym využívaním, a všetky zistené vady bezodkladne písomne oznámi HP.
- 6.3 HP bude v rámci Služby, ktorej cieľom je odstraňovať vady, spolupracovať a podporovať Zákazníka pri hľadaní vady Aplikačného softvéru a jej príčiny. Vadou v tejto súvislosti sa rozumie nesúlad funkcionality Aplikačného softvéru s jeho dohodnutou funkčnou špecifikáciou. HP vadu odstráni primerane s ohľadom na jej povahu alebo uvedie spôsob, ako zabrániť pôsobeniu vady.
- 6.4 Bez ohľadu na iné ustanovenia, práva a povinnosti strán týkajúce sa Aplikačného softvéru, ktorý nenesie značku HP, budú v súlade s nárokmi, ktoré sú umožnené podmienkami stanovenými vlastníkom takého Aplikačného softvéru, avšak s tým, že dĺžka záväzku podpory po dobu 24 mesiacov po riadnom prevzatí takého predmetu plnenia podľa bodu 6.2 tohto článku tým nebude dotknutá.
- 6.5 Nad rámec záruk a iných záväzkov výslovne uvedených v tejto zmluve Dodávateľ nemá žiadne povinnosti, a Zákazník žiadne tomu zodpovedajúce práva, v súvislosti so zárukou alebo vadami svojho plnenia podľa tejto zmluvy, pokiaľ sa strany výslovne písomne

nedohodnú inak.

- 6.6 Dodávateľ nenesie zodpovednosť za vady Softvéru tretích strán (ako sú napríklad SAP, Citrix, Oracle a ďalšie).

7. OSOBITNÉ USTANOVENIE

- 7.1 Súčasťou Služieb, či iným plnením HP podľa tejto Zmluvy nie je:
- a. riešenie problémov, ktoré sú spôsobené vonkajšími zásahmi; poškodením dát (aj náhodným); prevádzkou mimo parametrov uvedených v príslušnej produktovej dokumentácii, alebo zlyhania pamäťových médií,
 - b. riešenie problémov spôsobených zásahmi, servisom, modifikáciami Aplikačných softvérov a Softvérových produktov inými osobami ako sú osoby poskytujúce Služby podľa tejto Zmluvy alebo osoby Zákazníka konajúce podľa inštrukcií HP,
 - c. Služby súvisiace s hardvérom a systémovým SW,
 - d. dodávka licencií, médií alebo dokumentácie,
 - e. Služby údržby softvéru (maintenance) podľa samostatných zmlúv Zákazníka a jeho tretích strán (SAP, Citrix, Oracle a pod.)
 - f. Služby realizácie zmien mimo dohodnutých hodín Základného časového pokrytia, pokiaľ v tejto Zmluve nie je uvedené inak. (Služby aplikačnej podpory môžu byť vykonávané aj mimo dohodnutých hodín základného časového pokrytia, pokiaľ sa poverená osoba Dodávateľa na tom dohodne s poverenou osobou Zákazníka elektronickou formou, pričom platia podmienky uvedené v bode 3.3 Zmluvy).

8. OCHRANA SOFTVÉRU

- 8.1 Softvér a cudzí softvér sú chránené ustanoveniami Zmlúv o dielo, medzinárodných zmlúv o autorskom práve a príslušných zákonov o autorskom práve, ktorými je Slovenská republika viazaná.
- 8.2 Porušením práv Zástupcov k softvéru a cudziemu softvéru vznikajú nároky na náhradu škody. Porušenie týchto práv je trestné. Ochrana platí bez zvláštnych dohôd po celom svete a voči všetkým osobám.
- 8.3 Zákazník je povinný dodržiavať licenčné ustanovenia (všeobecné obchodné podmienky, ktoré sú verejne prístupné na internete) podľa zmluvy s firmou SAP, ktorú má Zákazník uzatvorenú na nákup licencií.

9. INFORMAČNÁ BEZPEČNOSŤ

- 9.1 Obidve zmluvné strany sa zaväzujú že budú dodržiavať informačnú bezpečnosť u prevádzkovateľa (DataCentrum, Cintorínska 5, 814 88 Bratislava, IČO: 00151564), a Zákazník oboznámi alebo zabezpečí oboznámenie pracovníkov HP s takouto bezpečnostnou politikou podľa platných predpisov DataCentra do 15 dní po nadobudnutí účinnosti tejto Zmluvy.

10. NÁHRADA ŠKODY

- 10.1 Ak niektorá zmluvná strana poruší svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy je povinná v súlade s touto Zmluvou nahradiť škodu tým spôsobenú druhej zmluvnej strane, ibaže preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Obidve strany sú povinné vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.
- 10.2 Žiadna zo strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho

alebo inak chybného zadania, ktoré obdržala od druhej strany.

- 10.3 Právo Zákazníka na náhradu škody spôsobenej Dodávateľom bude obmedzené na povinnosť Dodávateľa uhradiť Zákazníkovi zistené priame škody (teda škody, ktoré vznikli ako bezprostredný a bežne predvídateľný dôsledok škodnej udalosti) do sumy zodpovedajúcej cene zaplatenej za Služby, v súvislosti s ktorými si Zákazník uplatňuje nárok na náhradu škody alebo do výšky ekvivalentu jedného milióna amerických dolárov podľa kurzu Európskej Centrálnej Banky platného v deň vzniku škody, podľa toho ktorá z tých čiastok je nižšia. S ohľadom na obmedzenie podľa predchádzajúcej vety, Dodávateľ nebude v žiadnom prípade ani rozsahu hradiť ušlý zisk ani škody vyplývajúce zo straty dát, možnosti použitia produktov ani žiadne iné ako priame škody. Je výhradnou povinnosťou Zákazníka zabezpečiť, aby nemohlo dôjsť ku strate jeho užívateľských dát. Také zabezpečenie bude vykonané Zákazníkom podľa pokynov Dodávateľa spôsobom, ktorý nezabráni prevádzke Systémov Administratívnych centier počas pracovných hodín a zároveň nezabráni plneniu povinností Dodávateľa podľa tejto Zmluvy. Tým nie je dotknutá povinnosť Dodávateľa postupovať s odbornou starostlivosťou v záujme predchádzaniu stratám takých dát.
- 10.4 Dodávateľ má nárok na náhradu škody spôsobenej omeškaním Zákazníka so splnením peňažného záväzku, len v rozsahu, v akom táto škoda nie je krytá úrokmi z omeškania alebo paušálnou náhradou nákladov spojených s uplatnením pohľadávky alebo ich súčtom.

11. OMEŠKANIE A SANKCIE

- 11.1 Za omeškanie Dodávateľa s riadnym a včasným dodaním Zmeny objednanej na základe Štúdie realizovateľnosti je Zákazník oprávnený žiadať zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z tej časti ceny dohodnutej v Štúdii realizovateľnosti, s dodaním ktorej je Dodávateľ v omeškaní, a to za každý deň omeškania, najviac však do výšky 5% z takej ceny bez DPH. Zaplatením zmluvnej pokuty nezaniká nárok Zákazníka na náhradu škody v rozsahu prevyšujúcom nárok na zmluvnú pokutu.
- 11.2 Dodávateľ nebude v omeškaní a zmluvná pokuta neprináleží, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, alebo ak omeškanie vzniklo okolnosťami na strane Zákazníka, alebo inak mimo kontrolu Dodávateľa, a to aj v prípade, že taká okolnosť nastala v čase, kedy bol Dodávateľ už v omeškaní. Ustanovením predchádzajúcej vety nie je dotknutá zodpovednosť HP za škodu a omeškanie za dobu od prvého dňa omeškania do dňa vzniku prekážky v zmysle prechádzajúcej vety. V súvislosti so zmluvnými pokutami, na ktoré má Zákazník nárok podľa tejto zmluvy sa ustanovenie § 300 obchodného zákonníka nepoužije.
- 11.3 Ak je Zákazník v omeškaní so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, je povinný zaplatiť Dodávateľovi úroky z omeškania z nezaplatenej sumy v sadzbe podľa Nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z.z.

12. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 12.1 Dodávateľ zaručuje, že poskytované Služby sú bez právnych väd, predovšetkým nie sú zaťažované právami tretích osôb z priemyslového alebo iného duševného vlastníctva. Dodávateľ sa zaväzuje odškodniť Zákazníka za všetky nároky tretích osôb z titulu porušenia ich chránených práv súvisiacich s plnením Dodávateľa, alebo jeho subdodávateľov podľa tejto zmluvy, a to len za predpokladu, že Zákazník:
- a) oznámi Dodávateľovi bez zbytočného odkladu uplatnenie akéhokoľvek takého nároku z duševného vlastníctva tretích osôb, a
 - b) neuzná sám taký nárok, a
 - c) splnomocní výhradne Dodávateľa k vysporiadaniu takého nároku súdnou alebo mimosúdnou cestou a

d) bez súhlasu Dodávateľa neurobí akékoľvek právne úkony vo veci takého nároku.

- 12.2 Každá zo zmluvných strán bude oprávnená odstúpiť od tejto zmluvy, ak druhá zmluvná strana nesplní svoju povinnosť vyplývajúcu pre ňu z tejto zmluvy ani v primeranej lehote na to určenej druhou zmluvnou stranou, v prípade Zákazníka deväťdesiat dní a v prípade Dodávateľa šesťdesiat dní odo dňa, v ktorom po uplynutí dohodnutého termínu na také plnenie bola druhou zmluvnou stranou k tomu písomne vyzvaná. Za podstatné porušenie zmluvy sa teda bude považovať len také porušenie, ktoré trvá i po uplynutí lehoty na nápravu uvedenej v ustanovení predchádzajúcej vety.

13. MLČANLIVOSŤ A OCHRANA INFORMÁCIÍ

- 13.1 HP sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými Zákazníkom ako s dôvernými a najmä v súlade s § 17 Obchodného zákonníka a zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „dôverné informácie“) a je povinný zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. HP je oprávnené poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom Zákazníka, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala HP zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu. Táto Zmluva neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi Zmluvnými stranami o dôvernosti informácií.
- 13.2 Všetky informácie poskytované jednou stranou strane druhej v súvislosti s plnením tejto Zmluvy budú považované za dôverné. Žiadna časť takých informácií nesmie byť použitá stranou, ktorá ich získala, pre účely iné ako súvisiace s plnením tejto Zmluvy. Ustanovenia tohto bodu zostávajú v plnej platnosti bez ohľadu na akékoľvek ukončenie platnosti tejto Zmluvy. Ustanoveniami tohto bodu nie je dotknutá povinnosť zverejniť určité informácie, ako to vyplýva z účinných právnych predpisov, napr. zákon o slobodnom prístupe k informáciám.
- 13.3 Dodávateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa dozvedel počas realizácie predmetu zmluvy, pokiaľ ho Zákazník v konkrétnom prípade tejto povinnosti písomne nezbaví, alebo predmetné informácie nie sú verejne známe. Táto povinnosť bude platiť aj pre subdodávateľov Dodávateľa. V rozsahu zaistujúcom možnosť splnenia takej povinnosti Dodávateľ uzatvorí s každým subdodávateľom dohodu o mlčanlivosti, pokiaľ obdobný záväzok nevyplýva pre takého subdodávateľa zo zákona.
- 13.4 Záväzok mlčanlivosti a ochrana údajov, ktoré podliehajú zákonu č. 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa riadi týmto zákonom.
- 13.5 Záväzok mlčanlivosti Dodávateľa trvá aj po ukončení platnosti tejto zmluvy. Trvanie záväzku mlčanlivosti vo vzťahu k údajom podliehajúcim zákonu č. 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa riadi ustanoveniami tohto zákona.
- 13.6 Zákazník sa zaväzuje chrániť pred vyzradením informácií Dodávateľa, ktoré sú jasne a písomne označené Dodávateľom ako dôverné. Táto povinnosť trvá dva roky po oznámení týchto informácií Dodávateľom. Za informáciu podliehajúcu ustanoveniam tohto článku nebude považovaná taká informácia, ktorá jej je už známa, alebo je verejne dostupná, či bola vyvinutá, alebo zákonne získaná od tretej strany bez obmedzenia s jej nakladaním v zmysle tejto zmluvy.

14. KOMUNIKÁCIA MEDZI ZMLUVNÝMI STRANAMI

- 14.1 Zmluvné strany budú spolu komunikovať buď písomne na adresy uvedené v úvode tejto Zmluvy, alebo elektronicky na e-mailové adresy poverených osôb, ktoré budú vzájomne oznámené do 3 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy (na základe bodu 5.2 Zmluvy).
- 14.2 Každé oznámenie medzi Zmluvnými stranami, vrátane návrhov žiadostí či informácií, ktoré sa vzťahujú k tejto Zmluve, alebo ktoré majú byť vykonané na základe tejto Zmluvy, musia byť podané a doručené povereným osobám druhej Zmluvnej strany buď osobne, formou registrovaného poštového styku, alebo e-mailom.

- 14.3 Oznámenia sa považujú za doručené dátumom prijatia príslušnej zásielky. Ak sa oznámenie zasielané niektorej zo Zmluvných strán na adresu uvedenú v tejto Zmluve alebo v prípade Dodávateľa uvedenú v obchodnom registri alebo naposledy písomne oznámenú adresu vráti opakovane ako nedoručiteľné, považuje sa pre účely tejto Zmluvy za deň doručenia pre odosielajúcu stranu posledný deň, v ktorý si mohol adresát na pošte zásielku vyzdvihnúť. Ak bolo oznámenie odosielané e-mailom, považuje sa oznámenie za doručené dňom potvrdenia jeho doručenia druhou Zmluvnou stranou.
- 14.4 V prípade, ak Poverená osoba nemôže trvalo, resp. dočasne komunikovať s Dodávateľom, resp. Zákazníkom podľa tejto Zmluvy, môže poveriť komunikáciou s druhou stranou inú osobu, o čom musí druhú stranu bezodkladne upovedomiť písomne, alebo prostredníctvom e-mailu.
- 14.5 Aj v prípade, že plnenie bude poskytované v sídle Zákazníka, platí, že zmluvné strany spolu komunikujú v súlade s článkom 14. tejto zmluvy..
- 14.6 Každá zo Zmluvných strán má povinnosť oznámiť do 7 pracovných dní druhej strane zmenu svojho sídla, zmenu kontaktných adries, prípadne iných údajov.

15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 15.1 Obsah zmluvy a popisy Služieb môžu byť upravené len po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán formou písomného dodatku k zmluve.
- 15.2 Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch exemplároch. Každá strana dostane po dvoch z nich.
- 15.3 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú tieto prílohy, ustanovenia ktorých sa použijú v rozsahu neodporujúcom hlavnej časti tejto Zmluvy:
- a) Príloha č. 1 Popis služby aplikačnej podpory pre Systém Administratívnych centier
 - b) Príloha č. 2. Spôsob riešenia požiadaviek Služieb
 - c) Príloha č. 3. Vzory formulárov
- 15.4 Dodávateľ podpísaním tejto Zmluvy dáva výslovný súhlas so zverejnením tejto Zmluvy, vrátane všetkých jej príloh.
- 15.5 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
- 15.6 Zmluvu je možné ukončiť písomnou dohodou zmluvných strán alebo písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán. Výpovedná lehota je trojmesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúcim po dni doručenia výpovede druhej zmluvnej strane.
- 15.7 Právne vzťahy touto Zmluvou neupravené sa riadia predovšetkým príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, podporne Občianskeho zákonníka a Autorského zákona v platnom znení, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 15.8 Podmienky tejto Zmluvy, ktoré svojou povahou presahujú dobu jej platnosti, zostávajú v platnosti v celom rozsahu a sú účinné až do okamihu ich splnenia a platia aj pre prípadných nástupcov a postupníkov zmluvných strán.

- 15.9 Ak sa niektoré z ustanovení tejto zmluvy stane nevynútiteľným alebo neplatným podľa platných právnych predpisov, bude toto ustanovenie neúčinné len do tej miery, do akej je nevynútiteľné, či neplatné. Ďalšie ustanovenia zmluvy zostávajú naďalej záväzné a v plnej platnosti a účinnosti. Pokiaľ nastane takáto situácia, zmluvné strany nahradia toto nevynútiteľné či neplatné ustanovenie iným ustanovením, ktoré sa mu svojim obsahom bude čo najviac približovať

V Bratislave dňa

Slovenská republika zastúpená

Ministerstvom financií Slovenskej republiky

V Bratislave dňa

Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.

Ing. Jaroslav Mikla

Vedúci služobného úradu

Martin Súra

Generálny riaditeľ

Ing. Henrieta Kostková

konateľka

Príloha č. 1

Popis služby aplikačnej podpory pre systémy

Administratívnych centier

1. DEFINÍCIA SYSTÉMU

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

- 1.1 Modul SAP: Báza Systému
- 1.2 Modul SAP: Finančné účtovníctvo
- 1.3 Modul SAP: Controlling
- 1.4 Modul SAP: Riadenie rozpočtu
- 1.5 Modul SAP: Správa majetku
- 1.6 Modul SAP: Výkazníctvo (vrátane BOBJ) a rozhranie na účtovné systémy
- 1.7 Modul SAP: Finančné účtovníctvo zapojených OvZP (platí len pre AC KSK a AC BBSK)
- 1.8 Modul SAP: Správa rozpočtu zapojených OvZP (platí len pre AC KSK a AC BBSK)
- 1.9 Modul SAP: Správa majetku zapojených OvZP (platí len pre AC KSK)
- 1.10 Modul SAP: Riadenie incidentov a HelpDesk
- 1.11 Modul SAP: Materiálové hospodárstvo
- 1.12 Modul SAP: Materiálové hospodárstvo zapojených OvZP (platí len pre KSK)
- 1.13 Modul SAP: Projektový systém
- 1.14 Modul SAP: Personalistika a mzdy
- 1.15 HP OpenView Service desk (modul Help Desk)

2. PREDMET SLUŽBY

2.1. Služby Aplikačnej podpory

- a) Telefonické konzultácie - súhrn informácií, rád a konzultácií, poskytnutých Dodávateľom Zákazníkovi alebo Používateľom Systému, s cieľom vyriešiť vzniknutý problém v Systéme.
- b) Analytické a konzultačné služby v súvislosti s posudzovaním a riešením chybových stavov, ktoré neboli spôsobené nesprávnym fungovaním aplikácií, t.j. ktoré vznikli v dôsledku metodiky a procesov používaných na strane Zákazníka alebo Používateľov Systému
- c) Riešenie používateľských chýb, ktoré vznikli v dôsledku metodiky a procesov používaných na strane Zákazníka alebo Používateľov Systému s následnou žiadosťou o opravu spôsobom, ktorý nie je k dispozícii v štandardnej funkcionalite Systému formou analytických, návrhárskych, programátorských a testovacích prác pre opravu dát v databáze Systému Zákazníka
- d) Spracovanie posudkov a stanovísk k návrhom Zákazníka z pohľadu systémovej integrácie Systému, vrátane spracovania návrhov metodiky integrácie na iné systémy,
- e) Spracovanie samostatných návrhov podpory procesov Zákazníka modulmi Systému,
- f) Monitoring aplikačných častí Systému, jeho rozhraní,
- g) Podpora pri implementácii legislatívnych zmien do Systému,
- h) Podpora pri prevádzke jednotlivých modulov Systému,
- i) Podpora pri spracovaní dokumentácie nastavenia Systému a jeho prevádzky,

- j) Aktivity súvisiace so zapojením nových klientov Zákazníka a Používateľov do Systému, konzultácie s Používateľmi Systému,
- k) Návrh nových a optimalizácia existujúcich procesov podpory a prevádzky systémov,
- l) Školenia administrátorov a školiťelov Zákazníka modulov SAP,
- m) Služby administrácie systému (SAP Bázy a Microsoft platformy),
- n) Projektové riadenie a koordinácia tímov.

Cena Služieb podľa tohto článku je v zmysle dohodnutých jednotkových cien za človekoden v zmysle bodu 3.1 tejto Zmluvy.

2.2. Služby realizácie Zmien

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

- a) Rekonfigurácia modulov Systému pri zmenách jeho technologickej platformy,
- b) Vykonanie úprav v nastavení modulov Systému voči implementovanej funkčnosti a existujúcim nastaveniam,
- c) Programovanie reportov a nových funkcií v rámci existujúcich modulov Systému,
- d) Vykonávanie úprav do existujúcich integračných rozhraní,
- e) Programovanie a implementácia nových integračných rozhraní,
- f) Tvorba konverzných programov pre výstup dát do externých súborov a aplikácií, resp. pre vstup dát z externého prostredia
- g) Realizácia testov podľa testovacích scenárov,
- h) Príprava používateľskej dokumentácie,
- i) Školenia používateľov Systému.

Cena Služieb podľa tohto článku je v zmysle dohodnutých jednotkových cien za človekoden v zmysle bodu 3.1 tejto Zmluvy.

3. REALIZÁCIA RIEŠENIA

Aplikačná podpora sa bude poskytovať spôsobom definovaným v Prílohe č. 2.

4. PODMIENKY NA VYKONÁVANIE ZMIEN SOFTVÉRU SAP

4.1. Ochrana softvéru

Softvér a cudzí softvér sú chránené ustanoveniami Zmluvy, medzinárodných zmlúv o autorskom práve a príslušných národných zákonov o autorskom práve.

Porušením práv Zástupcov k softvéru a cudziemu softvéru vznikajú nároky na náhradu škody. Porušenie týchto práv je trestné. Ochrana platí bez zvláštnych dohôd po celom svete a voči všetkým osobám.

4.2. Zmeny a rozšírenie softvéru

a) Nástroje

Softvér obsahuje softvérové nástroje pre zmeny a rozšírenie softvéru (tools). Užívateľ SW môže tieto nástroje používať tiež na zmeny a rozširovanie softvéru a vytváranie nového softvéru. Nástroje však nie je možné kompletne ani čiastočne kopírovať, napr. za účelom ich začlenenia do takéhoto zmeneného alebo novo vytvoreného softvéru SAP.

b) Moduly

Softvér obsahuje moduly, ktoré sú spravované v rámci funkčnej knižnice (Function Libraries). Časť týchto modulov je možné explicitne prevziať do zmeneného alebo novovytvoreného softvéru. Tieto moduly môže Zákazník prevziať do zmeneného alebo novovytvoreného softvéru SAP.

Moduly nesmú byť zmenené ani dekompilované.

Dekompilácia (disassembling) jadra softvéru za účelom vytvorenia interoperability je zakázaná. V prípade nutnosti dekompilácie je Zákazník povinný tento zásah do softvéru prerokovať so SAP Slovensko, s.r.o. IČO: 35 737 328 (v tejto zmluve tiež len „SAP“) a vyžiadať si od neho k tomu predchádzajúci písomný súhlas.

c) Zmeny softvéru

Zmena znamená zásah do softvéru, napr. zmenou zdrojového kódu (parametrizácie nie sú považované za zmeny). K vykonávaniu zmien potrebuje Zákazník udelenie uvoľňovacieho kľúča od SAP. Vytvorenie nového rozhrania je považované za zmenu.

Zákazník môže programy SAP meniť. Zákazník získava právo k týmto zmenám s výnimkou práva ďalšieho odovzdávania týchto zmien. Zákazník je na základe žiadosti SAP povinný previesť výhradné práva k týmto zmenám na SAP za primeranú odplatu. Zákazníkovi v tomto prípade zostávajú rovnaké práva, ako má k softvéru.

Ak SAP vykoná zmeny na žiadosť Zákazníka, získava Zákazník k týmto zmenám len rovnaké práva ako k softvéru bez práva ďalšieho odovzdávania týchto práv tretej strane. Všetky ostatné oprávnenia zostávajú exkluzívne SAP. Ak je Zákazník spoločne so SAP autorom týchto zmien, poskytne mu za to SAP primeranú úhradu, maximálne však do výšky vlastných interných nákladov.

d) Rozšírenie softvéru

Rozšírenie znamená vytvorenie nového kódu, ktorý bude napojený na softvér prostredníctvom rozhrania, ktoré je uvoľnené SAP.

Zákazník je oprávnený rozširovať softvér. Užívacie práva k týmto zmenám patria Zákazníkovi.

SAP môže rozhodnúť o tom, či sa bude so Zákazníkom na vývoji rozširovania softvéru podieľať. Zákazník informuje SAP o rozšíreniach a ponúkne SAP rokovanie o exkluzívnom odkúpení týchto rozšírení za primeranú odplatu. V prípade, že sa SAP bude podieľať na vývoji, musí byť dohoda o tomto odkúpení podpísaná ešte pred začiatkom vývoja.

e) Prenechanie zmeneného softvéru Zákazníkom

Pre prenechanie zmeneného softvéru platia určité obmedzenia. Samotné zmeny softvéru však Zákazník môže prenechať tretej strane len s písomným súhlasom SAP, SAP nesmie bezdôvodne odmietnuť udelenie súhlasu. SAP-kód (napr. z. Libraries) môže byť prenechaný vždy len s písomným súhlasom SAP.

f) Spoločné ustanovenia

Zákazník vykonáva zmeny a rozšírenia na vlastné riziko a len v tom prípade, pokiaľ je po technickej stránke schopný toto vykonávať bez použitia nedovolenej dekompilácie.

SAP varuje Zákazníka pred rizikami, negatívnymi dôsledkami pre bezpečnosť prevádzky, záruky a podpory softvéru.

Vývoj vykonávaný Zákazníkom neobmedzuje právo SAP vykonávať vlastný vývoj v tom istom smere, a to i v prípade, že SAP sa podieľal na vývoji Zákazníka.

Príloha č. 2

A. Spôsob riešenia požiadaviek Služieb Aplikačnej podpory

Podľa spôsobu riešenia požiadaviek popísaného v tejto časti prílohy sa poskytuje Služba Aplikačnej podpory špecifikovaná v Prílohe 1 bod 2.1. tejto Zmluvy.

Služba bude realizovaná prostredníctvom Zástupcov a to v nasledovných rolách:

- Oprávnená osoba Zákazníka - je osoba, ktorá je kompetentná na objednávanie, a akceptovanie výkonov Aplikačnej podpory a sú oprávnené na akceptáciu Mesačných výkonov
- Oprávnená osoba Dodávateľa - je osoba, ktorá je kompetentná na potvrdzovanie objednávok, vykonávanie Aplikačnej podpory a vystavovanie akceptačných protokolov na výkony Aplikačnej podpory
- Kontaktná osoba Zákazníka (gestor modulu) je osoba kontaktu Zákazníka a Používateľa Systému, ktorá má právo telefonicky kontaktovať a byť kontaktovaná druhou stranou, ktorá môže vystavovať požiadavky na služby aplikačnej podpory a potvrdiť realizáciu požadovaných služieb z vecného hľadiska.
- Kontaktné osoby Dodávateľa sú osoby, ktoré poskytujú služby aplikačnej podpory na základe požiadaviek Zákazníka
- Poverené osoby za obe strany zabezpečujú monitorovaciu a eskalačnú funkciu pre výkony Aplikačnej podpory.
- Projektový manažér HP a Poverený zástupca Zákazníka – osoby, ktoré zabezpečujú monitorovaciu a eskalačnú funkciu pre výkony Aplikačnej podpory a sú oprávnené na akceptáciu Sumárnych mesačných výkazov.
- Administrátor projektu - osoba Zákazníka a Dodávateľa zodpovedná za formálnu administráciu projektu

Zoznam osôb predstavujúcich obsadenie vyššie uvedených rolí, zodpovedných za oblasť vykonávania požiadaviek služieb Aplikačnej podpory si zmluvné strany vymenujú a oznámia v súlade s bodom 5.2 Zmluvy. Zoznam osôb definuje priradenie zodpovednosti konkrétnych zástupcov Zákazníka a Dodávateľa k jednotlivým modulom Systému, na ktoré sa vzťahujú služby Aplikačnej podpory podľa prílohy 1 tejto Zmluvy.

Proces riešenia požiadaviek k službám aplikačnej podpory

1. Oprávnená, Poverená a Kontaktná osoba Zákazníka má právo v čase základného časového pokrytia telefonicky kontaktovať Oprávnenú, Poverenú alebo Kontaktnú osobu Dodávateľa s požiadavkou na telefonickú konzultáciu.
2. Oprávnená alebo Kontaktná osoba Zákazníka spracuje požiadavku na Aplikačnú podporu v zmysle formulára „Požiadavka na aplikačnú podporu“. Každá prijatá požiadavka bude považovaná za platnú v prípade, že bude v spracovaní v zmysle nasledovných skutočností:
 - a) Bude vystavená Oprávnenou alebo Kontaktnou osobou Zákazníka
 - b) Bude adresovaná súčasne Oprávnenej osobe Dodávateľa a Administrátorom projektu za obe strany mailom.
 - c) Požiadavka bude spracovaná na formulári „Požiadavka na aplikačnú podporu“, pričom všetky údaje budú náležite vyplnené.
 - d) Požiadavku na výkony Projektového manažéra schvaľuje Poverený zástupca Zákazníka.

Poznámka:

V prípade krátkych informácií a konzultácií nevyžadujúcich analýzu Dodávateľa môže Zákazník priamo kontaktovať Dodávateľa telefónom podľa čl. 1 vyššie.

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

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

- rozsah a dopad požadovanej podpory je nad rámec oblasti v jeho zodpovednosti a nedôjde k dohode o rozšírení požiadavky aj o inú oblasť, oznámi túto skutočnosť najneskôr nasledujúci pracovný deň mailom Oprávnenej osobe Zákazníka a Povereným osobám za obe strany. Tí sú povinní do 2 pracovných dní zvolať stretnutie a problém vyriešiť dohodou.
 - nie je požiadavka jednoznačne popísaná a nie je ju možné ani po telefonicknej konzultácii s Zákazníkom doplniť, túto skutočnosť Oprávnená osoba Dodávateľa oznámi mailom Povereným osobám za obe strany. Tí sú povinní do 2 pracovných dní zvolať stretnutie a problém vyriešiť dohodou.
4. Za zahájenie riešenia sa považuje prvá konzultácia s Oprávnenou osobou Zákazníka. Za ukončenie riešenia a akceptáciu výkonu sa považuje súhlas Oprávnenej alebo Kontaktnej osoby Zákazníka s vystavením Výkazu o poskytnutí Aplikačnej podpory.
5. V prípade, že z požiadavky vyplýva potreba zmeny Aplikačných údajov formou databázového zásahu, poskytnutie podpory sa realizuje nasledovným postupom:
- Osoba Dodávateľa zodpovedná za prípravu databázového zásahu mailom zašle žiadosť o realizáciu dátového zásahu Oprávnenej osobe Zákazníka s kópiou na databázového administrátora systému a Oprávnenú a Poverenú osobu Dodávateľa. V prílohe žiadosti uvedie referenciu na ID predmetnej požiadavky, pripojí súbor s databázovým zásahom a v prípade potreby určí časové obmedzenia pre najneskoršie odsúhlasenie, resp. najskoršiu realizáciu vyplývajúce z technologických obmedzení zásahu.
 - Oprávnená osoba Zákazníka skontroluje alebo zabezpečí kontrolu zhody pripraveného zásahu so zaslanou požiadavkou.
 - a. V prípade súhlasu s realizáciou, zásah potvrdí databázovému administrátorovi formou mailovej odpovede na predmetnú žiadosť o realizáciu dátového zásahu s kópiou na osobu Dodávateľa zodpovednú za prípravu databázového zásahu a Oprávnenú osobu Dodávateľa. Databázový administrátor po obdržaní súhlasu zrealizuje predmetný dátový zásah.
 - b. V prípade nesúhlasu s realizáciou, zašle databázovému administrátorovi zamietnutie formou mailovej odpovede na predmetnú žiadosť o realizáciu dátového zásahu s kópiou na Oprávnenú osobu Dodávateľa, ktorá dohodne ďalší postup v riešení požiadavky. Databázový administrátor po obdržaní zamietnutia predmetný dátový zásah nezrealizuje.
- Poznámka: V prípade potvrdenia realizácie zásahu po najneskoršom termíne potvrdenia uvedenom v žiadosti o realizáciu dátového zásahu databázový administrátor dátový zásah nezrealizuje. V takomto prípade Oprávnená osoba Dodávateľa s Oprávnenou osobou Zákazníka dohodnú ďalší postup v riešení požiadavky.
6. Kontaktná osoba Dodávateľa vystaví dokument – *formulár "Výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory"* a zašle ho mailom na akceptáciu Kontaktnej osobe Zákazníka a Oprávnenej osobe Dodávateľa.. Kontaktná alebo Oprávnená osoba Zákazníka je povinná najneskôr nasledujúci pracovný deň po vystavení potvrdiť mailom akceptáciu alebo vzniesť pripomienky mailom zaslaným Oprávnenej osobe Dodávateľa. V prípade, že tak nevykoná v stanovenom termíne, poskytnutá Aplikačná podpora sa bude považovať za akceptovanú.
- V prípade akceptácie výkonov administrátor projektu za Zákazníka vytlačí a podpíše dva originály (jeden pre Dodávateľa a jeden pre Zákazníka) "*Výkazu o poskytnutí aplikačnej podpory*" a Oprávnená osoba Dodávateľa verifikuje tento výkaz po finálnej akceptácii výkonov.
- V prípade vznesenia pripomienky zo strany Zákazníka k obsahu "*Výkazu o poskytnutí aplikačnej podpory*" tieto prípady rieši Oprávnená osoba Dodávateľa.

7. Po ukončení mesiaca Oprávnená osoba Dodávateľa na základe akceptovaných výkonov podľa bodu 2.5 vyplní *formulár „Mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory“* (tri originály - jeden pre Dodávateľa a dva pre Zákazníka) a verifikuje ho Oprávnená osoba Zákazníka. Následne ho Oprávnená osoba dodávateľa predloží Projektovému manažérovi a administrátorovi Dodávateľa. Prílohou dokumentu sú kópie akceptovaných *“Výkazov o poskytnutí aplikačnej podpory”*. Lehota na ukončenie akceptácie sú tri pracovné dni. Lehota na odstránenie vznesených pripomienok k *“Výkazom o poskytnutí aplikačnej podpory”* sú dva pracovné dni.
8. Následne Projektový manažér Dodávateľa spracuje formulár *„Sumárny mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory (spoločný pre všetky Administratívne centrá)“* (štyri originály - dva pre Dodávateľa a dva pre Zákazníka) a predloží ho na akceptáciu Poverenému zástupcovi Zákazníka. Prílohou dokumentu sú kópie akceptovaných výkazov *„Mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory“*, *samosťatne pre jednotlivé Administratívne centrá*. Lehota na ukončenie akceptácie sú tri pracovné dni. Lehota na odstránenie vznesených pripomienok sú dva pracovné dni.
9. Po akceptácii podľa ods. 2.7. vystaví Dodávateľ na takéto plnenie samostatnú faktúru. Faktúra bude uhradená podľa bodu 3.1 tejto Zmluvy. Prílohou faktúry bude originál akceptovaného výkazu *„Sumárny mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory“*

Poznámky:

V prípade, že je Poverená osoba Zákazníka presvedčená, že ide o reklamáciu a požiadavka by mala byť riešená v rámci záruky na odstránenie vady diela, označí tak v *„Požiadavke...“* Ak Oprávnená osoba Dodávateľa reklamáciu uzná, vykoná zásah, vystaví a dá si akceptovať *„Výkaz...“*, ktorý sa nezahŕňa do *„Mesačného výkazu...“* a nie je predmetom fakturácie. V prípade, že Oprávnená osoba Dodávateľa reklamáciu neuzná, Oprávnená osoba Zákazníka mailom eskaluje nesúhlasné stanovisko Oprávnených osôb Projektovému manažérovi Dodávateľa, Poverenej osobe za obe strany a Administrátorovi projektu. Poverené osoby za obe strany sú povinné do troch pracovných dní stanoviská zosúladiť.

B. Spôsob riešenia zmien v informačnom systéme

Tento postup sa použije vo vzťahu k Službám definovaným podľa Prílohy 1 bodu 2.2 tejto Zmluvy.. Úhrada výkonov sa vykonáva podľa bodu 3.1 tejto Zmluvy. Tento postup využíva nastavenie procesu riadenia zmien Aplikačných softvérov dodaných v rámci Zmlúv o dielo.

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

- Manažér zmien – osoba oprávnená k objednávaní a akceptácii Zmien v aplikácii a implementácii zmien, pričom môže poveriť výkonom implementačných činností Poverenú osobu Zákazníka.
- Projektový manažér dodávateľa a Poverený zástupca Zákazníka – osoby oprávnené koordináciou Zmien a akceptáciou sumárnych výkazov.
- Oprávnená osoba Zákazníka – osoba oprávnená na zabezpečenie testovania Zmien
- Poverená osoba Dodávateľa – osoba poverená koordináciou Zmien
- Oprávnená osoba Dodávateľa – osoba poverená nasadzovaním Zmien
- Administrátor projektu – osoba Zákazníka a Dodávateľa zodpovedná za formálnu administráciu projektu

Zoznam osôb predstavujúcich obsadenie vyššie uvedených rolí, zodpovedných za oblasť riešenia zmien v informačnom systéme, popísanej v tejto časti prílohy, si zmluvné strany vymenujú a oznámia v súlade s bodom 5.2 Zmluvy. Uvedený zoznam osôb definuje priradenie zodpovednosti konkrétnych Zástupcov Zákazníka a Dodávateľa k jednotlivým modulom Systému, na ktoré sa vzťahujú služby Aplikačnej podpory podľa prílohy 1 tejto Zmluvy. Povinnosti a práva stanovené v ďalších bodoch pre jednotlivé role sa vzťahujú vzhľadom na oblasť, ktorá je predmetom Zmeny.

1. Manažér zmien pre AC v rámci procesu riadenia zmien spracuje *formulár „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“*. Vyplnený formulár zašle mailom Projektovému manažérovi Dodávateľa a Poverenej osobe Dodávateľa a Administrátorom projektu a následne podpísaný originál zašle Projektovému manažérovi Dodávateľa.

2. Oprávnená osoba Dodávateľa môže následne na pokyn Poverenej osoby Dodávateľa kontaktovať Oprávnenú a/alebo Poverenú osobu Zákazníka za účelom prípravy obsahovej časti dokumentu „Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov“.
3. Spracovaný dokument formulára „Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov“ predloží Projektový manažér Dodávateľa v elektronickej forme a následne v podpísanom origináli Manažérovi zmien Zákazníka.
4. Po odsúhlasení zmeny Manažérom zmien pre AC, ten vystaví dokument „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“ a odošle ho mailom Projektovému manažérovi Dodávateľa, Poverenej Osobe Dodávateľa a Administrátorom projektu. Následne dokument „Objednávka ...“ vytlačí (dva originály - jeden pre Dodávateľa a jeden pre Zákazníka) a podpísaný Manažérom zmien a Poverenou osobou Zákazníka ho zašle projektovému manažérovi Dodávateľa.
V prípade, že Manažér zmien nesúhlasí s obsahom „Štúdie realizovateľnosti a analýza dopadov“ môže ju vrátiť prekladateľovi a požiadať ho o prepracovanie/dopracovanie.
5. Po obdržaní podpísaného originálu „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“, Projektový manažér Dodávateľa potvrdí objednávku a termín plnenia mailom a následne Dodávateľ zahájí realizáciu objednaných prác podľa harmonogramu.
6. Po vypracovaní riešenia zmeny Poverená osoba Dodávateľa spracuje dokument „Odvzdačiaci protokol k Zmene“ s vyplnenými časťami 1. Popis a plán realizácie zmeny, 3. Popis testu v testovacom prostredí a 4. Popis integračného testu (v časti 3 a 4 vyplnený návrh testovacích scenárov), zašle ho Projektovému manažérovi Dodávateľa, Manažérovi zmien a na vedomie Poverenej osobe za obe strany. Následne Poverená osoba Dodávateľa zažiada mailom Poverenú osobu Zákazníka o súhlas s nasadením do testovacej prevádzky.
7. Po odsúhlasení nasadenia Zmeny do testovacej prevádzky Poverenou osobou Zákazníka, Dodávateľ vykoná nasadenie a Poverená osoba Dodávateľa vyplní časť 2. Implementácia do testovacieho prostredia, následne požiada Poverenú osobu Zákazníka s kópiou na Manažéra zmien o realizáciu testovania.
8. Oprávnená osoba Zákazníka zabezpečí realizáciu testov v súlade s testovacím scenárom, pričom zabezpečí, aby výsledky testov boli zapísané do časti 3. Popis testu v testovacom prostredí a 4. Popis integračného testu v testovacom prostredí. V prípade identifikácie väd Zmeny počas testu, informuje bezodkladne o tom Poverenú a Oprávnenú osobu Dodávateľa a Manažéra zmien, pričom Dodávateľ je povinný v čo najkratšom čase vykonať nápravu. Postupuje sa ďalej krokom č.6, pokiaľ Oprávnená osoba Zákazníka nesúhlasí s funkčnosťou Zmeny.
9. Po ukončení testov Poverená osoba Zákazníka uvedie súhlas s realizáciou Zmeny do časti 3. Popis testu v testovacom prostredí a 4. Popis integračného testu v testovacom prostredí. Následne do pracovných 3 dní Manažér zmien vystaví formulár č. 10 „Akceptačný protokol k štúdii realizovateľnosti“ a podpísaný ho doručí Projektovému manažérovi Dodávateľa v dvoch origináloch.
10. Po akceptácii Zmeny Manažérom zmien zažiada mailom Poverená osoba Zákazníka Manažéra zmien o súhlas s nasadením do produktívnej prevádzky. Manažér zmien vyplní časť 5.1 „Schválenie nasadenia zmeny do produkčného prostredia“ formuláru č.8 a po vytlačení dvoch originálov potvrdí svojim podpisom súhlas s nasadením zmeny do produkčného prostredia. Podpísaný originál formuláru č.8 doručí na Poverenú osobu Zákazníka. Následne Poverená osoba Zákazníka vyplní časť 5.2 „Nariadenie realizácie nasadenia zmeny do produkčného prostredia“ a vyzve Oprávnenú osobu Dodávateľa na vyplnenie časti 5.3. „Potvrdenie prevzatia nariadenia realizácie nasadenia zmeny do produkčného prostredia“. Podpísané originály prevezme Oprávnená osoba Dodávateľa a Manažér zmien.
11. Oprávnená osoba Dodávateľa zabezpečí nasadenie Zmeny a do formulára „Záznam o priebehu realizácie nasadenia zmeny do produkčného prostredia“ zapíše informácie o priebehu nasadenia.
12. Zabezpečením archivácie originálov dokumentov sú poverení za Zákazníka Manažér zmien a za dodávateľa Projektový manažér.
13. Po ukončení mesiaca Projektový manažér Dodávateľa zahrnie akceptované výkony Zmeny do formulára „Sumárny mesačný výkaz o Zmenách“ a predloží ho na schválenie Poverenému zástupcovi Zákazníka. Prílohou tohto dokumentu sú kópie dokumentu „Akceptačný protokol k štúdii realizovateľnosti“, prípadne prehlásenie projektového manažéra Dodávateľa o implicitnej akceptácii. Poverený zástupca Zákazníka a Projektový manažér dodávateľa zabezpečia archiváciu originálov dokumentov.

14. Následne projektový manažér Dodávateľa vystaví faktúru za Služby dodané podľa tejto časti Prílohy, pričom prílohou faktúry bude originál „*Sumárneho mesačného výkazu o Zmenách*“. Faktúra bude uhradená podľa časti B) bodu 3.1 tejto Zmluvy.

Poznámky:

1. Zoznam použitých skratiek:

AC	Administratívne centrum
BW	Business warehouse
IS	Informačný systém
ISŠP	Informačný systém štátnej Pokladnice
IT	Informačné technológie
HW	Hardvér
MF SR	Ministerstvo financií Slovenskej republiky
OvZP	Organizácia v zriaďovateľskej pôsobnosti VÚC
PM	Projektový manažér
SŠP	Systém štátnej Pokladnice
SW	Softvér
VUC	Vyšší územný celok

Príloha č. 3

Vzory formulárov

Formulár č. 1 : Požiadavka na aplikačnú podporu

ADMINISTRATÍVNE CENTRUM	Požiadavka na aplikačnú podporu	
------------------------------------	--	---

Identifikácia požiadavky

Oprávnená osoba Zákazníka: Dátum vystavenia požiadavky:	Oprávnená osoba Dodávateľa: ID požiadavky: RRMMDD_mo_N_P (RRMMDD – rok mesiac- deň mo – modul N – porad.číslo v rámci dňa a modulu P- značka pre požiadavku)
Inštalácia: ☐ produkčná, ☐ testovacia,	Požadovaný termín riešenia:
Funkčná oblasť: ☐ Báza , ☐ Finančné účtovníctvo, ☐ Controlling, ☐ Riadenie rozpočtu , ☐ Správa majetku , ☐ Výkazníctvo a rozhranie, ☐ iná:	
Riešenie požadované: ☐ podpora podľa bodu zmluvy, ☐ reklamácia,	

Popis požiadavky

Krátky popis požiadavky:	krátky a výstižný popis požiadavky prípadne problému s využitím kľúčových slov ako sú názov transakcie, v ktorej sa problém vyskytuje, názov programu a názov obrazovky, číslo chybového hlásenia,
Detailný popis požiadavky:	detailný popis požiadavky prípadne problému s chybovým textom

Dátum:

Oprávnená Osoba Zákazníka:

Formulár č. 2 : Výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory

ADMINISTRATÍVNE CENTRUM	Výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory	
------------------------------------	--	---

Identifikácia požiadavky

Oprávnená osoba Zákazníka:	Oprávnená osoba Dodávateľa:
Dátum vystavenia požiadavky:	ID požiadavky: RRMMDD_mo_N_V (RRMMDD – rok mesiac-deň mo – modul N – porad.číslo v rámci dňa a modulu V- značka pre výkaz)
Inštalácia: ☐ produkčná, ☐ testovacia	
Funkčná oblasť: ☐ Báza , ☐ Finančné účtovníctvo, ☐ controlling , ☐ riadenie rozpočtu , ☐ správa majetku , ☐ výkazníctvo a rozhranie, ☐ iná:	
Riešenie realizované: ☐ podpora podľa bodu zmluvy, ☐ reklamácia	
Potvrdený termín plnenia:	Skutočný termín plnenia:

Požiadavka:

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

Výkaz prác:

Osoba dodávateľa /zaradenie podľa bodu 3.2 Zmluvy	Dátum	Aktivita	Odpracovaný čas
			SPOLU

Práce odovzdal:

Dátum:

Podpis Oprávnenej osoby Dodávateľa:

Práce prevzal:

Dátum:

Podpis Oprávnenej osoby
Zákazníka:

Formulár č. 3: Mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory

ADMINISTRATÍVNE CENTRUM	Mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory mesiac	
------------------------------------	--	---

Výkaz prác za MMRR:

ID požiadavky RRMMDD mo N V	Dátum akceptácie	Aktivita	Odpracovaný čas
		SPOLU	

Stav predplatených hodín:

Oblasť	Dohodnuté predplatené hodiny v rámci paušálnych Služieb na mesiac podľa prílohy č. 1. zmluvy	Aktuálny zostatok predplatenýc h hodín	Odpracovaný čas týmto výkazom	Zostatok predplate ných hodín – prenos na ďalší mesiac
Podľa Prílohy č. 1, bodu 1 Zmluvy: Báza , Finančné účtovníctvo, Controlling, Riadenie rozpočtu, Správa majetku, Výkazníctvo,	96			

Na samostatnú fakturáciu:

Oblasť	Počet hodín	Sadzba	Celkom

Výkony akceptoval:

Dátum:

Podpis Poverenej Osoby Zákazníka:

Práce odovzdal:

Dátum:

**Podpis Poverenej Osoby
Dodávateľa:**

Formulár č. 4 : Sumárny mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory

ADMINISTRATÍVNE CENTRUM	Sumárny mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory Mesiac 2013	
------------------------------------	---	---

Výkaz prác za mesiac 2013

poskytnutých na základe *Zmluvy o poskytovaní aplikačnej podpory pre systémy Administratívnych centier* podpísanej medzi Ministerstvom financií SR a HP dňa

Fakturácia služieb aplikačnej podpory:

V zmysle bodu 3.1 tejto zmluvy.

Oblasť	Počet hodín	Sadzba bez DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH
Moduly SAP AC KSK – PM				
Moduly SAP AC KSK – Senior Konzultant				
Moduly SAP AC KSK – Pracovník podpory				
Moduly SAP AC NSK – PM				
Moduly SAP AC NSK – Senior Konzultant				
Moduly SAP AC NSK – Pracovník podpory				
Moduly SAP AC BBSK – PM				
Moduly SAP AC BBSK – Senior Konzultant				
Moduly SAP AC BBSK – Pracovník podpory				
		Spolu		

Práce odovzdal:

Dátum:

Podpis projektového manažéra Dodávateľa:

Výkony akceptoval:

Dátum:

Podpis Povereného zástupcu Zákazníka:

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

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

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

Manažér zmien:

Formulár č. 6 : Požiadavka na Zmenu, Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov

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

Štúdia realizovateľnosti č. ###

Spracovateľ štúdie vyplní nasledujúce informácie:

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

V týchto tabuľkách dodávateľ uvedie časovú náročnosť a cenovú kalkuláciu.

Náročnosť zapracovania pre Zmenu aplikačného SW

Termíny	Dátum
Predpokladaný začiatok realizácie:	
Predpokladané ukončenie realizácie (termín nasadenie do testovacieho prostredia):	
Navrhovaný termín nasadenia do produkčného prostredia:	
Činnosť	Náročnosť (človekodni)
Spolu:	

Náročnosť zapracovania pre Zmenu mimo aplikačný SW

Termíny navrhovaných činností	Dátum
Navrhovaný termín realizácie Zmeny:	
Činnosť	Náročnosť (človekodni)
Spolu:	

Cena

Popis jednotlivých položiek	Cena
Spolu:	

Dátum:

Podpis:

Projektový manažér dodávateľa:

Analýza dopadov

(Vyplní spracovateľ analýzy):

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

Formulár č. 7 : Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti

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

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

Identifikácia požiadavky

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

Popis požiadavky

Krátky popis požiadavky:	Krátky a výstižný popis požiadavky na Zmenu.
---------------------------------	--

Objednávame si spracovanie Zmeny č. #### v rámci zmenového konania v zmysle štúdie realizovateľnosti prevedenej k tejto Zmene.

Identifikácia výkonu

Oprávnená osoba Zákazníka:	Oprávnená osoba Dodávateľa:
Dátum vystavenia Objednávky:	
Požadovaný termín zahájenia plnenia:	Potvrdený termín plnenia:

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

Dátum:

Dátum:

Meno:

Meno:

Manažér zmien:

Poverená osoba Zákazníka:

Formulár č. 8 : Odovzdávací protokol k Zmene

Ministerstvo financií SR	Odovzdávací protokol	Číslo Zmeny: ####
	k Zmene	
	(Dokumentácia priebehu Zmeny a testovania)	
	Proces Change Management	

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

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny:	Organizácia:
Telefón:	Typ zmeny:
Zadávateľ Zmeny (SPOC):	Organizácia:
Change Manager:	Odborný garant:
Dátum vystavenia požiadavky:	Požadovaný termín odovzdania plnenia:
Kategória Zmeny (HW, SW,...)	Schválené CAB-om dňa:
Identifikácia zmenovej položky (CI):	Verzia of CI:
Je súčasťou informačného systému:	V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
Priorita:	Štandardná zmena
Zmena schválená:	Dátum schválenia:

1. Popis a plán realizácie Zmeny:

Krátky popis požiadavky:	Krátky a výstižný popis požiadavky na Zmenu. Detailný popis zmeny je vo Štúdii realizovateľnosti.
Detailný popis realizácie Zmeny:	/Uvedte plán a postup testovania a postup realizácie./ /Pre Aplikačný SW - uvedte zoznam funkcií, v prípade opravy zoznam chýb, ktoré by mala zmena riešiť./
Identifikácia Release:	/Pre Aplikačný SW - špecifikujte Release vo ktorom bude Zmena realizovaná./
Ústupový plán:	/Špecifikácia ústupového plánu v prípade neúspešnej realizácie./
Opravené chyby:	/Zoznam opravených chýb zistených počas testovania s uvedením čísla chyby a čísla RFC./
Odstávka systému:	/Špecifikujte aké systémy budú odstavené a či je odstávka potrebná./
Zoznam modulov	/Pre aplikačný SW - uvedte zoznam všetkých modulov, ktorých sa odstávka z dôvodu realizácie dotkne./
Odhadovaný čas :	hod /Samotná implementácia – čas odstávky/ Odhadovaný čas na Recovery : /v prípade neúspešnej realizácie/

2. Implementácia do testovacieho prostredia:

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

3. Popis testu v testovacom prostredí:

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

4. Popis integračného testu v testovacom prostredí:

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

5. Schválenie nasadenia do produkčného prostredia.

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

Formulár č. 9 : Záznam o priebehu realizácie nasadenia zmeny do produkčného prostredia

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

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

Formulár č. 10 : Akceptačný protokol k štúdii realizovateľnosti

Ministerstvo financií SR	Akceptačný protokol pre výkony podľa Štúdie realizovateľnosti	
---------------------------------	--	---

Identifikácia výkonu

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

Názov výkonu:

Číslo zmeny: xxxxxx

Výsledok testovacej prevádzky:

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

Výsledok akceptácie:

Zmluvné strany súhlasia s akceptáciou funkcionality.

Dátum:

Podpis:

Manažér zmien:

Formulár č. 11 : Sumárny mesačný výkaz o Zmenách

MINISTERSTVO FINANCIÍ SLOVENSKEJ REPUBLIKY	Sumárny mesačný výkaz o Zmenách	
	Mesiac 2013	

Výkaz Zmien za mesiac 2013

poskytnutých na základe Dodatku č.2 Zmluvy o poskytovaní aplikačnej podpory pre systémy
Administratívnych centier podpísanej medzi Ministerstvom financií SR a HP dňa

Kód	Popis	počet hodín	sadzba bez DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH
SPOLU				0	0

Suma spolu na fakturáciu podľa bodu 3.1. B Zmluvy o poskytovaní aplikačnej podpory - Eur bez DPH,
čo predstavuje - Eur s DPH.

Práce odovzdal:

Dátum:

Podpis projektového manažéra Dodávateľa:

Výkony akceptoval:

Dátum:

Podpis Povereného zástupcu Zákazníka: