

**Zmluva o
Podpore produktívnej prevádzky a rozvoji informačného systému
účtovníctva fondov (ISUF)**

Zmluvné strany:

Slovenská republika zastúpená

Ministerstvom financií Slovenskej republiky

Sídlo : Štefanovičova 5, P.O.BOX 82, 817 82 Bratislava 15

Doručovacia adresa: Štefanovičova 5, P.O.BOX 82, 817 82 Bratislava 15

IČO : 00151742

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

č. účtu: 7000001400/8180

Zastúpená : **Ing. Jaroslav Mikla, vedúci služobného úradu**

(ďalej ako "Objednávateľ")

- na strane jednej -

a

SAP Slovensko s.r.o.

Sídlo : Plynárenská 7/A, P.O.BOX 229, 821 09 Bratislava

Doručovacia adresa: Plynárenská 7/A, P.O.BOX 229, 821 09 Bratislava

IČO : 357 37 328

IČ pre DPH :SK2020211193

DIČ : 2020211193

Bankové spojenie:

zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I

v oddieli Sro vo vložke č. 16427/B

Konajúca : **Roman Knap, konateľ a generálny riaditeľ**

Peter Krnčok, manažér pre konzultačné služby

(ďalej ako „Poskytovateľ“)

- na strane druhej -

sa dohodli na uzavretí tejto Zmluvy o podpore produktívnej prevádzky v zmysle § 269 ods. 2 slovenského Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v platnom znení (ďalej len „Zmluva“):

Preambula

Objednávateľ má na základe zmluvy o poskytnutí práva užívania Software a jeho údržbe, uzatvorenej dňa 3.novembra 2003 s Poskytovateľom (ďalej len „Licenčná zmluva“), právo užívať Softwarový systém mySAP Business Suite (ďalej len „softwarový systém“), a to v rozsahu

stanovenom vyššie uvedenou Licenčnou zmluvou. Na základe Zmluvy o dielo (o implementácii software), uzatvorenej dňa 5.12.2003, a jej zmluvných dodatkov č.1, 2, 3, 4, 5 a 6, na základe zmluvy o podpore produktívnej prevádzky systému ISUF uzatvorenej dňa 31.1.2006 a následne na základe zmluvy o dielo (o implementácii software) pre nové programové obdobie uzatvorenej dňa 16.11.2006, a jej dodatkov 1, 2 a 3 bol softwarový systém u Objednávateľa implementovaný v rozsahu stanovenom uvedenými zmluvami a k nim príslušným vykonávacím projektom. Dňa 29.12.2011 bola uzatvorená Zmluva o podpore produktívnej prevádzky systému ISUF pre obdobie do 30.6.2013.

Účelom tejto Zmluvy je stanoviť rozsah, podmienky a pravidlá poskytovania služieb podpory a rozvoja diela Poskytovateľom (dcérska spoločnosť spoločnosti SAP AG, Dietmar-Hopp-Allee 16, 691 90 Waldorf Baden, SRN, ďalej len „SAP AG“) pre Objednávateľom prevádzkovaného Softwarového systému na Ministerstve financií Slovenskej republiky pre finančné a účtovné riadenie Európskych štrukturálnych a investičných fondov pre programové obdobie 2014 – 2020, štrukturálnych fondov, Kohézneho fondu, finančného a účtovného riadenia prostriedkov EAGGF, finančného a účtovného riadenia prostriedkov EFF, finančného mechanizmu EHP a Nórskeho kráľovstva, Schengenského prechodného fondu, Prechodného fondu, Fondu Solidarity, finančnej obálky, vlastných zdrojov, predvstupových fondov a vnútornej politiky.

Vychádzajúc z týchto skutočností, obidve zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov v tejto Zmluve obsiahnutých a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, v súlade s postupom podľa § 58 písmenom b zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, sa dohodli na nasledujúcom znení Zmluvy.

Čl. I.

Predmet a účel Zmluvy

1.1 Touto zmluvou o podpore produktívnej prevádzky a rozvoji Informačného systému účtovníctva fondov (ďalej len „zmluva“) sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi služby podpory v produktívnej prevádzke a rozvoja funkcionality ISUF vyplývajúcej z legislatívnych a metodických zmien právnych aktov a metodických postupov SR, EÚ a Výboru pre finančný mechanizmus EHP/MZV Nórskeho kráľovstva a dopracovania existujúcich procesov softwarového systému pre finančné a účtovné riadenie Európskych štrukturálnych a investičných fondov pre programové obdobie 2014 – 2020, štrukturálnych fondov, Kohézneho fondu, finančného a účtovného riadenia prostriedkov EAGGF, finančného a účtovného riadenia prostriedkov EFF, finančného mechanizmu EHP a Nórskeho kráľovstva, Schengenského prechodného fondu, Prechodného fondu, Fondu Solidarity, finančnej obálky, vlastných zdrojov, predvstupových fondov a vnútornej politiky (ďalej len „Systém ISUF“), ktorá bude spočívať vo vykonávaní činností uvedených v Prílohe č.1, Prílohe č.2 a v Prílohe č.5 v súlade s Prílohu č. 6 Zmluvy.

1.2 Poskytovanie služieb podľa bodu 1.1. tohto článku zahŕňa:

1.2.1 aplikačnú podporu (bližší popis je uvedený v prílohe č. 1 zmluvy)

- Zabezpečenie hot-line, tvorby oprávnení, bázová podpora
- Užívateľská podpora - PPS
- Užívateľská podpora - SKPP
- Užívateľská podpora – UCT

- Užívateľská podpora - Modul na výber vzorky
- Užívateľská podpora – rozhrania ISUF - RIS
- Užívateľská podpora – rozhrania ISUF - ITMS
- Užívateľská podpora – rozhrania ISUF - ŠP
- Vedenie projektu
- Špecifická podpora na vyžiadanie
- Školenia používateľov a garantov podľa požiadaviek Objednávateľa;

1.2.2 rozvoj a rozširovanie funkcionality ISUF (bližší popis je uvedený v prílohe č. 5 zmluvy)

- Analýza, návrh, popis vo forme technickej dokumentácie a vývoj rozšírenia, vylepšenia a /alebo modifikácie modulov, integrácie na externé systémy a výkazníctva ISUF podľa požiadavky alebo potreby Objednávateľa, na ktoré Poskytovateľ poskytuje Aplikačnú podporu podľa Zmenového konania stanoveného v ISUF.
- Úprava systému v súlade s legislatívou pre Európske štrukturálne a investičné fondy v programovom období 2014 - 2020 a pre iné finančné nástroje.
- Dodanie úplnej a podrobnej technickej dokumentácie k procesom v rámci rozvoja systému a aktualizácie technickej dokumentácie k rozšíreniu funkcionality ISUF pre všetky dotknuté procesy vrátane integračných prepojení.

1.3 Účelom tejto Zmluvy je zabezpečiť funkčnú prevádzku a funkčný rozvoj aplikačného programového vybavenia Informačného systému účtovníctva fondov (ďalej ako „ISUF“), ktorý je kľúčovým informačným systémom riadenia verejných financií.

Čl. II

Autorské práva

2.1. Na každé autorské dielo, vytvorené výhradne v rámci plnenia tejto zmluvy Poskytovateľom, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi po uhradení príslušnej časti zmluvnej ceny, ku dňu podpisu akceptačného alebo preberacieho protokolu ohľadom plnenia, ktorého je také dielo súčasťou, časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcú), nevýhradnú a cenou podľa tejto Zmluvy plne splatenú licenciu na použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v rozsahu podľa tejto Zmluvy, ktorý, pre zamedzenie pochybností, zahŕňa právo Objednávateľa na vyhotovenie rozmnoženiny kódu počítačového programu alebo prekladu jeho formy v zmysle §36 ods. 1 zákona č. 618/2003, o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) ako aj právo Objednávateľa preskúmať, preštudovať alebo preskúšať funkčnosť počítačového programu s cieľom určiť myšlienky alebo princípy, ktoré sú základom akejkoľvek časti programu, a to počas nahrávania, zobrazovania, overovania funkčnosti a ukladania programu do pamäte, na ktoré bol Objednávateľ oprávnený v zmysle §35 ods. 2 autorského zákona. Licencia udelená Objednávateľovi podľa tejto Zmluvy zahŕňa aj výslovný súhlas Poskytovateľa na udelenie sublicencie na používanie diela pre akékoľvek tretie osoby verejnej správy, či na prevedenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy; pričom za akékoľvek porušenie ustanovení tejto Zmluvy takýmito tretími osobami verejnej správy zodpovedá Objednávateľ tak, ako keby porušenie Zmluvy spôsobil on sám.

2.2. Poskytovateľ vyhlasuje, a zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že k jednotlivým plneniam (vrátane ich akýchkoľvek súčastí zahŕňajúcich tiež software) dodaným alebo poskytnutým Poskytovateľom Objednávateľovi podľa tejto zmluvy na základe licencií udelených Poskytovateľovi

tretími osobami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva, Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi právo na ich používanie Objednávateľom v súlade, v rozsahu, spôsobom uvedeným v tejto zmluve.

2.3. V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok proti Objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s plnením poskytnutým Poskytovateľom podľa tejto zmluvy, Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) bezodkladne obstaráť na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, alebo, ak sa jedná o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v tejto zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a
- b) poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
- c) nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.

Objednávateľ sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle hore uvedeného bude bez zbytočného odkladu informovať Poskytovateľa, bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov Poskytovateľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a Poskytovateľovi vystaví a bude po potrebnú dobu udržiavať v platnosti prevoditeľnú plnú moc potrebnú na to, aby sa Poskytovateľ mohol za Objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou o urovnaní sporu rokovať, a aj inak postupovať tak, ako je to potrebné v záujme ochrany práv oboch strán.

2.4. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu diela vykonanú Objednávateľom alebo treťou osobou poverenou Objednávateľom.

2.5. Vlastníctvo k prípadnému novému dielu, ktoré vzniklo pri plnení tejto zmluvy, ako aj vlastníctvo k novovytvorenej súčasťi Aplikácie, prejde na Objednávateľa po uhradení celej sumy za súvisiace poskytnuté služby a za rozvoj diela, pričom neprevoditeľné práva autora ostávajú autorovi zachované.

Čl. III. Rozsah plnenia

- 3.1. Rozsah plnenia v čase uzatvorenia tejto zmluvy sa vzťahuje na oblasti pre finančné a účtovné riadenie Európskych štrukturálnych a investičných fondov pre programové obdobie 2014 – 2020, štrukturálnych fondov, Kohézneho fondu, finančného a účtovného riadenia prostriedkov EAGGF, finančného a účtovného riadenia prostriedkov EFF, finančného mechanizmu EHP a Nórskeho kráľovstva, Schengenského prechodného fondu, Prechodného fondu, Fondu Solidarity, finančnej obálky, vlastných zdrojov, predvstupových fondov a vnútornej politiky.
- 3.2. Vecný rozsah podpory aplikačnej prevádzky Systému ISUF je špecifikovaný v Prílohe č. 1 a v Prílohe č.2 tejto zmluvy.
- 3.3. Vecný rozsah rozvoja a rozširovania funkcionality ISUF je špecifikovaný v Prílohe č. 5 tejto zmluvy.

Čl. IV. Súčinnosť zmluvných strán

- 4.1. Pre zabezpečenie primeranej súčinnosti pri poskytovaní plnenia podľa článku 1 tejto zmluvy sa zmluvné strany dohodli na organizačnej štruktúre projektu a kompetenciách, tak ako je uvedené v Prílohe č.4 tejto zmluvy. Príloha č. 4 vychádza z popísaného procesu Change Management-u z „Používateľskej dokumentácie pre proces Change Management“, ktorý je vlastníctvom Objednávateľa.
- 4.2. Pre zabezpečenie primeranej súčinnosti pri plnení predmetu zmluvy sa zmluvné strany dohodli, že do 5 pracovných dní odo dňa účinnosti tejto zmluvy si oprávnení zástupcovia zmluvných strán oznámia personálne obsadenie rolí v zmysle Prílohy č. 1. Rovnako sú obe zmluvné strany povinné informovať listom o zmenách v obsadení rolí najneskôr do 5 pracovných dní.
- 4.3. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečovať koordinačnú činnosť voči všetkým zamestnancom MF SR a súčinnosť DataCentra, ako organizácie zriadenej v zriaďovateľskej pôsobnosti Objednávateľa, prípadne ďalších organizácií rezortu MF SR, ktorí majú participovať na práci so Systémom ISUF.
- 4.4. Objednávateľ sa zaväzuje vytvoriť podmienky vstupu na pracoviská Objednávateľa a DataCentra menovaným zamestnancom resp. povereným osobám Poskytovateľa. Zoznam pracovných pozícií Objednávateľa a Poskytovateľa je uvedený v Prílohe č.1 a v Prílohe č. 5.
- 4.5. Objednávateľ sa zaväzuje bezodkladne informovať Poskytovateľa o každej zmene „Používateľskej dokumentácie pre proces Change Management“. Poskytovateľ zabezpečí súčinnosť pri testovaní zmeny v dohodnutý deň testovania v hodinovom rozpätí od 7:30 do 16:30.
- 4.6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že strpí výkon kontroly/audit/overovania súvisiaceho s dodávanými službami a dielom kedykoľvek od podpisu tejto zmluvy až do 31.12.2027 zo strany oprávnených osôb v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov (zákon č. 528/2008 Z.z. o pomoci a podpore poskytovanej z fondov EÚ v znení neskorších predpisov,) a tejto zmluvy a poskytne im všetku potrebnú súčinnosť. Uvedená doba sa predĺži v prípade ak nastanú skutočnosti

uvedené v článku 90 Nariadenia Rady (ES) č. 1083/2006 (alebo o obdobné ustanovenie v nariadení Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa zruší nariadenie 1083/2006 pre programové obdobie 2014 – 2020) o čas trvania týchto skutočností. Oprávnené osoby na výkon kontroly/audit/overovania sú najmä:

- Poskytovateľ príspevku, (Riadiaci orgán pre Operačný program Technická pomoc) a ním poverené osoby, Objednávateľ a ním poverené osoby,
- Útvár následnej finančnej kontroly a nimi poverené osoby;
- Najvyšší kontrolný úrad SR, príslušná Správa finančnej kontroly,
- Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,
- Orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a nimi poverené osoby,
- Splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora auditorov,
- Osoby prizvané orgánmi uvedenými v písm. a) až d) v súlade s príslušnými právnymi predpismi SR a ES.

Vyššie uvedené skutočnosti vyplývajú z povinnosti uložených Riadiacim orgánom pre Operačný program Technická pomoc, prostredníctvom rozhodnutia o schválení žiadosti o poskytnutie nenávratného finančného príspevku.

4.7. Pokiaľ Poskytovateľ použije na čiastkové dodávky predmetu zmluvy ďalších čiastkových dodávateľov (ďalej len subdodávateľia), zodpovedá ako keby plnil sám. Zoznam týchto subdodávateľov tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy. V prípade, že niektorý zo subdodávateľov nie je v okamihu podpisu zmluvy známy a vstúpi do procesu v priebehu plnenia predmetu zmluvy, musí byť tento subdodávateľ bezodkladne, t.j. v lehote do 5 pracovných dní odo dňa uzatvorenia zmluvy so subdodávateľom písomne oznámený Objednávateľovi v rozsahu údajov podľa § 28 ods. 1 písm. k) zákona č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších (ďalej ako „zákon o VO“) predpisov. V okamihu podpisu tejto zmluvy sú subdodávateľmi ostatné osoby ovládané SAP AG a spoločnosť Tory Consulting, Slovenskej jednoty 10, 040 01 Košice, IČO: 36174777.

4.8. Pokiaľ Poskytovateľ nedodrží dohodnutý záväzok v bode 4.7. tohto článku, považuje sa to za závažné porušenie zmluvných podmienok. Objednávateľ je oprávnený vyúčtovať zmluvnú pokutu vo výške 10% ceny zmluvy.

4.9. Poskytovateľ sa zaväzuje písomne oboznámiť Objednávateľa s menami a kontaktnými informáciami konzultantov do 15 dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy.

Čl. V.

Cena a platobné podmienky

5.1. Zmluvné strany sa v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č.18/1996 Z. z. o cenách dohodli na celkovej zmluvnej cene za poskytovanie služieb a rozvoja diela podľa tejto zmluvy počas jej trvania vo výške 1 899 600,- EUR vrátane 20% DPH, pričom DPH z uvedenej sumy predstavuje 316 600,- EUR , t.j. 20 % zo základu 1 583 000,- EUR pre výpočet DPH.

5.2. Celková dohodnutá zmluvná cena uvedená v predchádzajúcom bode tohto článku a/alebo jednotlivé časti ceny v rámci rokov 2013 až 2015 môžu byť menené iba v súlade

s platnou legislatívou Slovenskej republiky, najmä zákonom o VO, formou písomného dodatku k tejto Zmluve, a to len v prípade:

- 5.2.1. administratívnych opatrení štátu s dopadom na cenu poskytovaných služieb podpory a rozvoja diela podľa tejto zmluvy,
- 5.2.2. ak bude Objednávateľ požadovať poskytovanie služieb a rozvoj diela nad dohodnutý rozsah plnenia uvedený v článku III. tejto zmluvy,
- 5.2.3. ak bude Objednávateľ požadovať poskytovanie služieb zahraničnými pracovníkmi a v tomto prípade sa bude postupovať ako pri zmenovej požiadavke podľa zmenového riadenia uvedeného v Prílohe č.5.

5.3. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť dohodnutú cenu na základe faktúry Poskytovateľa, ktorá bude za poskytovanie služieb aplikačnej podpory vystavená k poslednému dňu každého kalendárneho mesiaca vždy vo výške vypočítanej na základe Protokolov o realizácii služby za príslušný kalendárny mesiac. Faktúra Poskytovateľa za rozvoj a rozširovanie funkcionality ISUF podľa požiadaviek alebo potrieb Objednávateľa bude vystavená Poskytovateľom po akceptácii realizácie Objednávateľom. Súčasťou faktúr budú Protokoly o realizácii, potvrdené kontaktnou osobou Objednávateľa v zmysle tejto zmluvy.

5.4. Splatnosť faktúr zhotoviteľa je v súlade s § 340b Obchodného zákonníka v znení zákona č. 9/2013 Z.z. 30 dní odo dňa ich doručenia do podateľne Objednávateľa, okrem prípadov, keď sa na účel zistenia, či Poskytovateľ plnil riadne, uskutoční prehliadka plnenia. V tomto prípade plyní lehota splatnosti odo dňa podpísania príslušného akceptačného protokolu, ktorým oprávnení zástupcovia zmluvných strán potvrdia, že Poskytovateľ plnil riadne. Poskytovateľ sa zaväzuje doručiť faktúru Objednávateľovi najneskôr 5 dní odo dňa podpísania akceptačného protokolu. Fakturovanú čiastku zaplatí Objednávateľ na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy.

5.5. Minimálne náležitosti faktúry v zmysle zákona o DPH: označenie a číslo faktúry, názov a sídlo zmluvných strán, predmet plnenia, celková fakturovaná čiastka vrátane DPH. Okrem toho Poskytovateľ na faktúre uvedie aj číslo zmluvy Objednávateľa, ktoré mu Objednávateľ oznámi po nadobudnutí účinnosti Zmluvy.

Čl. VI. Termíny plnenia

6.1. Služby podpory uvedené v článku I. zmluvy budú poskytované v rozsahu uvedenom v Prílohe č.1 a v Prílohe č.2.

6.2. Ostatné zmeny funkcionality podľa tejto Zmluvy (článok I.) budú poskytované v rozsahu a termínoch osobitne dohodnutých podľa Prílohy č.5 tejto Zmluvy.

Čl. VII.

Miesto plnenia

7.1. Plnenie v zmysle tejto zmluvy bude poskytované v priestoroch a na zariadeniach Objednávateľa a DataCentra, Cintorínska 5, 814 88 Bratislava (organizácia v zriaďovateľskej pôsobnosti MF SR), alebo v priestoroch Poskytovateľa.

7.2. Poskytovateľ bude pri poskytovaní služieb a rozvoji diela brať do úvahy prevádzkové potreby Objednávateľa a DataCentra a jednotlivé plnenia bude vykonávať podľa pravidiel obvyklých pre spracovanie dát.

7.3. Podpora a rozvoj diela poskytované Poskytovateľom v zmysle článku I. zmluvy musia prebiehať podľa Príloh č. 1, 2 a 5 tejto Zmluvy.

7.4. Zmluvné strany budú spolu komunikovať podľa zásad upravených v článku VIII. tejto Zmluvy.

Čl. VIII.

Komunikácia medzi zmluvnými stranami

8.1. Zmluvné strany budú spolu komunikovať buď písomne na adresy stanovené v úvode tejto zmluvy alebo prostredníctvom kontaktných osôb a ich adries, ktoré sú uvedené v Prílohe č.1. Prioritnou komunikáciou Kontaktných osôb budú nahlásené mailové adresy.

8.2. V prípade ak Kontaktná osoba nemôže komunikovať s Poskytovateľom resp. Objednávateľom podľa tejto zmluvy, môže písomne poveriť komunikáciou s druhou stranou inú osobu, o čom musí druhú stranu bezodkladne upovedomiť spôsobom uvedeným v bode 8.1. tohto článku.

8.3. Aj v prípade, že plnenie bude poskytované v sídle Objednávateľa, platí, že zmluvné strany spolu komunikujú v súlade s bodmi 8.1. a 8.2. tohto článku a iba Poskytovateľ je oprávnený dávať inštrukcie a príkazy poradcom z jeho strany. Poradcovia Poskytovateľa nebudú začlenení do prevádzky Objednávateľa.

Čl. IX.

Vady a záručné podmienky

9.1. Poskytovateľ zodpovedá za vady spôsobené:

- zavinením Poskytovateľa, Poskytovateľ je povinný preukázať, že vadu nespôsobil,
- skutočnosťou, že plnenie predmetu Zmluvy bolo poskytnuté odlišne od dohodnutých zmluvných podmienok,
- skutočnosťou, že nedodal predmet plnenia riadne a včas v zmysle podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a jej prílohách.

9.2. V prípade, že vada bola spôsobená okolnosťami uvedenými v bode 9.1. tohto článku, Poskytovateľ odstráni vadu na svoje náklady, a to bez zbytočného odkladu a s minimalizovaním ohrozenia prevádzky Objednávateľa.

9.3. V súvislosti s plnením podľa článku I. a III. tejto zmluvy Poskytovateľ zodpovedá za to, že upravený Systém ISUF bude mať vlastnosti, dostupnosť a funkcionálnosť tak, ako bola implementovaná podľa požiadaviek Objednávateľa a zodpovedá tiež za to, že v priebehu jeho úprav a jeho následnej implementácii nebude narušená, resp. obmedzená práca so Systémom ISUF.

9.4. V prípade, ak dôjde v dôsledku vady preukázateľne zavinenej Poskytovateľom k odstávke Systému ISUF, pri realizácii predmetu tejto zmluvy, alebo prerušeniu funkcií Systému ISUF potrebných pre riadne fungovanie s inými systémami Objednávateľa a Poskytovateľ túto neodstráni v priebehu 24 hodín, resp. ak Objednávateľovi vznikne škoda, je Poskytovateľ povinný ju nahradiť v plnom rozsahu. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku takto poskytnutého vadného plnenia v plnom rozsahu.

9.5. Objednávateľ je oprávnený vykonať zmeny do Systému ISUF bez straty záruky zmenou ovplyvnenej časti systému len v prípade, že o zamýšľaných zmenách, ich rozsahu a charaktere Poskytovateľa vopred písomne upozornil, a Poskytovateľ mu udelil písomný súhlas s vykonaním takýchto zmien. Písomné vyjadrenie k Objednávateľom požadovanej zmene je Poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu doručiť na adresu Objednávateľa. Nedodržanie doručenia vyjadrenia Poskytovateľa bez zbytočného odkladu, bude Objednávateľ považovať za udelenie súhlasu s vykonaním požadovanej zmeny, pričom sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi uhradiť všetky náklady s tým spojené.

9.6. Objednávateľ je oprávnený vykonať zmeny do Systému ISUF bez súhlasu Poskytovateľa pod stratou záruky zo strany Poskytovateľa, pričom je povinný ho o tejto skutočnosti písomne upovedomiť. Toto právo sa vzťahuje aj na zmeny vykonané treťou osobou v prospech Objednávateľa.

9.7. Objednávateľ je povinný prípadné vady v rámci svojich možností a znalostí dostatočne písomne špecifikovať aj s uvedením lehoty, v ktorej žiada závalu odstrániť a oznámiť ich na adresu alebo faxové číslo Poskytovateľa. K reklamácii je oprávnená len kontaktná osoba.

9.8. Poskytovateľ je povinný začať s prácami na odstránení vady v termínoch podľa Prílohy č.1 a Prílohy č.5 tejto Zmluvy. V prípade, ak Poskytovateľ nezačne z dôvodu vlastného zavinenia s prácami v týchto termínoch, je v omeškaní a Objednávateľ má právo na uloženie zmluvnej pokuty podľa článku XI. tejto zmluvy.

9.9. Na vykonané dielo vytvorené v rámci rozvoja poskytuje Poskytovateľ záruku v trvaní dvadsaťštyri mesiacov odo dňa obojstranného podpísania akceptačného protokolu diela. V prípade, ak dôjde počas záručnej doby v dôsledku vady spôsobenej zrealizovaním rozšírenia systému prostredníctvom jednotlivých realizovaných zmenových požiadaviek a preukázateľne zavinenej Poskytovateľom, k odstávke produkčného systému ISUF, alebo prerušeniu jeho funkcií potrebných pre riadne fungovanie s inými systémami Objednávateľa, je Poskytovateľ povinný túto vadu odstrániť na vlastné náklady v priebehu 24 hodín. Ak Poskytovateľ túto vadu neodstráni v stanovenej lehote z dôvodu vlastného zavinenia, má Objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu za omeškanie podľa článku XI. zmluvy a na náhradu škody, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku konania Poskytovateľa.

9.10. V prípade, že počas 12 (dvanásť) mesiacov nasledujúcich po uplynutí záručnej doby podľa ustanovenia 9.9. tohto článku Zmluvy, Poskytovateľ preukázateľne vykoná službu podpory vadne, zaväzuje sa takúto vadu bezodplatne odstrániť.

9.11. Zmluvné strany sa dohodli, že bez ohľadu na iné ustanovenia zmluvy celková predvídateľná škoda, ktorá môže vzniknúť na základe tejto Zmluvy, neprekročí 50% z celkovej sumy, ktorá by mohla byť zaplatená Poskytovateľovi v zmysle tejto zmluvy.

Čl. X.

Ochrana dát a informácií

10.1. Zmluvné strany týmto berú na vedomie, že všetky informácie nadobudnuté v rámci plnenia zmluvy budú považované za informácie dôverné a za súčasť obchodného tajomstva druhej zmluvnej strany. Obe zmluvné strany sa zaväzujú, že tieto informácie budú uchovávať v tajnosti a nesprístupnia ich bez súhlasu druhej zmluvnej strany tretím osobám.

10.2. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť, že v rámci plnenia predmetu zmluvy ani kedykoľvek potom nesprístupní plnenie Poskytovateľa, ktoré je predmetom tejto zmluvy neoprávneným tretím osobám. Zamestnanci, ktorí majú prístup k predmetom zmluvy musia byť poučení o autorskom práve Poskytovateľa a firmy SAP AG a o povinnosti mlčanlivosti.

10.3. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, že v rámci plnenia predmetu zmluvy ani kedykoľvek potom nesprístupní dáta Objednávateľa, informácie o interných činnostiach, postupoch, technologickej a technickej štruktúre informačného systému Objednávateľa neoprávneným tretím osobám.

10.4. Ak poruší jedna zo zmluvných strán podmienky dojednané v bode 10.1, 10.2 a 10.3 tohto článku, uhradí druhej zmluvnej strane preukázanú škodu.

10.5. Obidve zmluvné strany sa zaväzujú že budú dodržiavať informačnú bezpečnosť v súlade s platnou legislatívou a s pravidlami stanovenými v nasledujúcich predpisoch informačnej bezpečnosti a ochrany systému ISUF:

- Bezpečnostnou politikou úradu MF SR;
- Bezpečnostnou politikou systému ISUF;
- Prílohou č. 7 tejto Zmluvy;
- OS 30 – Práva a povinnosti zamestnancov tretích strán pri používaní a zaistovaní bezpečnosti informačného systému DataCentra;
- OS 31 – Správa a prevádzka IS v DataCentre;

a že oboznámia svojich zamestnancov ako aj zamestnancov subdodávateľov s bezpečnostnými pravidlami stanovenými pre informačný systém ISUF a to najneskôr do 15 dní po nadobudnutí účinnosti tejto zmluvy. Poskytovateľ je povinný zaviazat' svojich zamestnancov a zamestnancov subdodávateľa dodržiavaním týchto predpisov. Projektový manažér Objednávateľa je povinný sprístupniť predpisy uvedené v tomto článku, ako aj ich aktualizácie koordinátorovi Poskytovateľa do 5 dní od nadobudnutia ich účinnosti.

10.6. Poskytovateľ zaviazá svojich zamestnancov a zamestnancov subdodávateľa nahlasovať jednotlivé typy bezpečnostných incidentov identifikovaných zo sledovania logov serverov, aktívnych sieťových prvkov a firewallov, IDS, hlásení antivírusovej nákazy a pod. prostredníctvom HP Service Managera prevádzkovaného DataCentrom.

10.7. Obidve zmluvné strany sa zaväzujú že budú zabezpečovať primeranú úroveň informačnej bezpečnosti a ochrany systému ISUF, a to v súlade s požiadavkami platných právnych predpisov a bezpečnostných štandardov v rámci:

- zamedzenia neautorizovanej modifikácie údajov spracúvaných v systéme ISUF;
- zamedzenia poškodenia alebo straty údajov spracúvaných v systéme ISUF;
- podporovania kontinuity činností systému ISUF eliminovaním vzniku havarijných stavov a bezpečnostných incidentov;
- vytvorenia podmienok pre bezpečné umiestnenie komponentov systému ISUF a zabezpečiť ich fyzickej ochrany a ochrany pred vplyvmi okolitého prostredia;
- zaistenia bezpečnosti, spoľahlivosti a kvality prevádzky systému ISUF využívaním moderných informačných technológií;
- dodržiavania legislatívy, noriem a štandardov platných pre oblasť bezpečnosti, eliminovania možných sankcií z nedodržiavania požiadaviek legislatívy;
- zabezpečenia vysokého etického štandardu a kvality služieb poskytovaných používateľom systému;
- zvyšovania bezpečnostného povedomia všetkých zamestnancov a používateľov.

10.8. Poskytovateľ v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov zabezpečí poučenie svojich zamestnancov a všetkých osôb, ktoré v rámci plnenia tejto zmluvy majú prístup na pracovisko Objednávateľa a DataCentra, a to najmä s dôrazom na povinnosť mlčanlivosti o osobných údajoch, s ktorými prídu do styku u Objednávateľa a DataCentra (§22) a sankciami za porušenie tejto mlčanlivosti (§ 68 ods. 7 písm. e).

Čl. XI.

Sankcie a pokuty, náhrada škody

11.1. Ak Poskytovateľ nedodrží termín plnenia dohodnutý v článku 6 tejto zmluvy, uhradí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z hodnoty (ceny) príslušnej časti Diela, s ktorou je v omeškaní a to za každý začatý deň omeškania.

11.2. V prípade omeškania Objednávateľa so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, je Objednávateľ v súlade s § 369a Obchodného zákonníka v znení zákona č. 9/2013 Z.z. povinný platiť z nezaplatenej sumy úroky z omeškania v sadzbe podľa Nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z.z.

11.3. Objednávateľ nemešká s úhradou faktúry, ak nedošlo k prevzatíu plnenia predmetu tejto zmluvy alebo jeho časti v súlade s prílohou č. 4. „Organizácie projektu“ tejto zmluvy Objednávateľom z dôvodov na strane Poskytovateľa, ak Poskytovateľ nespĺnil predmet zmluvy alebo jeho časť riadne a včas alebo nedoručil Objednávateľovi faktúru v lehote podľa článku 5 ods. 4 tejto zmluvy.

11.4. 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.

11.5. Žiadna zo strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré obdržala od druhej strany.

11.6. Poskytovateľ má nárok na náhradu škody spôsobenej omeškaním Objednávateľa 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.

11.7. Zmluvné strany sa dohodli, že bez ohľadu na iné ustanovenia zmluvy celková predvídateľná škoda, ktorá môže vzniknúť na základe tejto Zmluvy, neprekročí 50% z celkovej sumy, ktorá by mohla byť zaplatená Poskytovateľovi v zmysle tejto zmluvy.

Čl. XII.

Omeškanie

12.1. Ak povinná zmluvná strana riadne a včas nesplní svoj záväzok zo Zmluvy, a to až do doby poskytnutia riadneho plnenia alebo do doby, keď jej záväzok zanikne iným spôsobom, je v omeškaní.

12.2. Ak v rozpore so svojimi povinnosťami, vyplývajúcimi z tejto zmluvy, Objednávateľ neprevezme riadne ponúknuté plnenie Zmluvy alebo jej časti, alebo neposkytne primeranú súčinnosť potrebnú na to, aby Poskytovateľ mohol riadne a včas splniť svoj záväzok, je v omeškaní. Poskytovateľ nie je v omeškaní s plnením svojho záväzku po dobu, po ktorú je Objednávateľ v omeškaní s úhradou ceny za riadne poskytnuté plnenie alebo jeho časti alebo s vytvorením podmienok a poskytnutím primeranej súčinnosti podľa tejto Zmluvy.

Čl. XIII.

Obdobie platnosti Zmluvy

13.1. Tieto zmluvné podmienky sa vzťahujú na obdobie a obchodno-právne vzťahy Poskytovateľa a Objednávateľa počas poskytovania služieb a počas rozvoja diela na základe tejto Zmluvy.

13.2. Táto zmluva je účinná dňom nasledujúcim po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom Vlády Slovenskej republiky. Poskytovateľ dáva Objednávateľovi výslovný súhlas so zverejnením tejto Zmluvy vrátane jej príloh. Táto Zmluva sa uzatvára na obdobie do 31.12.2015.

13.3. Zmluvné strany vyhlasujú, že majú všetky potrebné oprávnenia na uzavretie a plnenie Zmluvy, vrátane práv k užívaniu duševného vlastníctva a že Zmluva obsahuje platné záväzky Zmluvných strán v súlade s ich právnym postavením. V prípade, že k riadnemu plneniu Zmluvy bude potrebné v budúcnosti získať akékoľvek ďalšie oprávnenie, je príslušná Zmluvná strana povinná tak urobiť bez ďalšieho odkladu. Zmluvné strany taktiež vyhlasujú, že majú všetky potrebné technické a finančné prostriedky a personálne kapacity potrebné na riadne splnenie záväzkov prijatých v tejto Zmluve. Preukázanie nepravdivosti niektorého z vyhlásení niektorej zo Zmluvných strán obsiahnutého v tomto bode, spočívajúcej v nedostatku oprávnení, nemá za následok zánik jej povinnosti získať chýbajúce oprávnenie bez zbytočného odkladu, resp. bez zbytočného odkladu

zabezpečiť dostatočné prostriedky či kapacity na riadne splnenie záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy.

13.4. Neplatnosť alebo neúčinnosť niektorého z ustanovení Zmluvy nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť jej ostatných ustanovení. Zmluvné strany sa zaväzujú v takom prípade nahradiť neplatné alebo neúčinné ustanovenie ustanovením novým, ktoré bude najbližšie pôvodnému zámeru alebo úmyslu Zmluvných strán, vyjadrenému v nahradzovanom ustanovení.

13.5. Ustanovenia, ktoré sú ovplyvnené ustanoveniami, ktoré sa stali neplatnými alebo neúčinnými, treba vykladať tak, aby bol zachovaný ich pôvodný zmysel a účel.

13.6. Platnosť Zmluvy môže byť ukončená:

- a) riadnym splnením záväzkov oboch Zmluvných strán vyplývajúcich zo Zmluvy,
- b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
- c) zánikom niektorej zo Zmluvných strán bez právneho nástupcu,
- d) odstúpením od Zmluvy niektorou zo Zmluvných strán.

13.7. Objednávateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť len v prípade jej podstatného porušenia zo strany Poskytovateľa, pričom okrem prípadov, uvedených v zákone alebo označených v tejto Zmluve ako jej podstatné porušenie, sa za podstatné porušenie tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa považuje omeškanie Poskytovateľa s riadnym a bezvadným plnením predmetu zmluvy alebo jeho časti, ak toto omeškanie neodstráni ani v dodatočnej primeranej lehote, poskytnutej zo strany Objednávateľa, ktorá nebude kratšia ako 60 dní.

13.8. Poskytovateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť v prípade jej podstatného porušenia zo strany Objednávateľa, pričom okrem prípadov, uvedených v zákone alebo označených v tejto Zmluve ako jej podstatné porušenie, sa za podstatné porušenie tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa považuje omeškanie Objednávateľa s plnením záväzku na peňažné plnenie, ak toto omeškanie neodstráni ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej zo strany Poskytovateľa, ktorá nebude kratšia ako 60 dní.

13.9. Odstúpenie od Zmluvy musí byť vykonané v písomnej forme a musia v ňom byť uvedené dôvody odstúpenia.

13.10. Zmluva stráca platnosť dňom doručenia odstúpenia od Zmluvy druhej Zmluvnej strane alebo dňom uvedeným v odstúpení.

13.11. Vzájomne poskytnuté plnenia do dňa odstúpenia od zmluvy si zmluvné strany ponechajú, vrátane práva Objednávateľa nadobudnutého podľa článku II. tejto Zmluvy. Objednávateľ je povinný Poskytovateľovi uhradiť príslušnú časť zmluvnej ceny zodpovedajúcu do dňa odstúpenia od zmluvy riadne zrealizovanej časti plnení Poskytovateľa.

Čl. XIV. Doručovanie

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

14.2. Za deň doručenia zásielky zmluvnej strane, ktorej bola adresovaná sa považuje takisto deň

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

Čl. XV.

Záverečné ustanovenia

15.1. Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria jej prílohy:

Príloha č. 1 „Dohoda o zabezpečení podpory prevádzky ISUF“

Príloha č. 2 „Rozsah bázovej podpory systému ISUF v rámci produktívnej prevádzky“

Príloha č. 3 „Vzor formulárov k zmene funkčnosti“

Príloha č. 4 „Organizácia projektu“

Príloha č. 5 „Rozvoj funkcionality ISUF“

Príloha č. 6 „Všeobecné obchodné podmienky SAP Slovensko s.r.o. pre implementáciu Softvéru SAP“ (ďalej len VOPI).

Príloha č. 7 „Stanovenie pravidiel pre riadenie prístupu tretích strán na MF SR“

15.2. Akékoľvek zmeny tejto Zmluvy je možné uskutočniť len na základe písomného dodatku k tejto Zmluve, podpísaného oprávnenými zástupcami zmluvných strán, nesmú sa však týkať predĺženia Zmluvy alebo navyšovania celkovej zmluvnej ceny.

15.3. Zmluvné strany budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách získaných pri plnení záväzkov z tejto zmluvy. Dôvernými informáciami nie sú informácie, ktoré sa bez porušenia tejto zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnene inak, ako od druhej zmluvnej strany, a informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (zákon o slobode informácií).

15.4. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží dva rovnopisy (2) vyhotovenia a Poskytovateľ dva (2) rovnopisy.

15.5. Obidve zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpisom prečítali a že bola uzatvorená po vzájomnom podrobnom oboznámení sa s jej obsahom ako určitý, vážny a zrozumiteľný prejav slobodnej vôle zmluvných strán bez akéhokoľvek nátlaku a nie za nevýhodných podmienok pre ktorúkoľvek zo zmluvných strán. Na dôkaz potvrdenia tejto skutočnosti pripájajú poverení zástupcovia oboch zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.

15.6. Rozhodným právom pre všetky právne vzťahy súvisiace s touto zmluvou je právo platné v SR. Práva a povinnosti, ktoré vznikli na základe tejto zmluvy, alebo v súvislosti s touto zmluvou sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v aktuálnom znení platnom v SR, Autorským zákonom a ostatnými právnymi normami platnými na území Slovenskej republiky.

15.7. Zmluvné strany sa zaväzujú, že vyvinú maximálnu snahu o riešenie všetkých sporov vyplývajúcich alebo súvisiacich so zmluvou zmierlivou cestou. Pokiaľ zmierlivé riešenie sporu nebude možné, spor rozhodnú príslušné súdy 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 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.

za Objednávateľa

za Poskytovateľa

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

.....
Ing. Jaroslav Mikla
vedúci služobného úradu
SR - Ministerstvo financií SR

.....
Roman Knap
konateľ a generálny riaditeľ
SAP Slovensko s.r.o.

V Bratislave, dňa

.....
Peter Krnčok
manažér pre konzultačné služby
SAP Slovensko s.r.o.

Príloha č.1

Dohoda o zabezpečení podpory prevádzky ISUF (Service Level Agreement)

Obsah:

1. POPIS SLUŽBY	3
1.1. APLIKAČNÁ PODPORA ISUF	3
1.2. APLIKAČNÁ PODPORA ISUF	3
2. ROZSAH SLUŽBY	5
3. DOSTUPNOSŤ SLUŽBY	5
3.1. ZABEZPEČENIE PODPORY PRODUKTÍVNEJ PREVÁDZKY APLIKÁCIÍ ISUF V ZMYSLE BODU	5
4. KOMUNIKÁCIA S URČENÝM UŽÍVATEĽOM SYSTÉMU	7
4.1. KOMUNIKÁCIA V PRÍPADE ZABEZPEČENIA PODPORY V ZMYSLE BODU 1.1	7
5. RIADENIE SLUŽIEB	8
5.1. SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA	9
6. CENA SLUŽBY	10
7. ZÁKLADNÉ POJMY A SKRATKY	11

1. Popis služby

Predmetom služby je poskytovanie metodologickej podpory, riadenia produktívnej prevádzky a dodanie aktualizovanej technickej dokumentácie pre všetky úpravy procesov v rámci poskytovanej podpory najneskôr do 10 dní po akceptovaní úpravy objednávateľovi, vrátane vykonávania prevádzkových činností v ISUF v nasledovnom rozsahu:

1.1. Aplikačná podpora ISUF

- Zabezpečenie hot-line, tvorby oprávnení, bázová podpora
- Užívateľská podpora - PPS
- Užívateľská podpora - SKPP
- Užívateľská podpora – UCT
- Užívateľská podpora - Modul na výber vzorky
- Užívateľská podpora – rozhrania ISUF - RIS
- Užívateľská podpora – rozhrania ISUF - ITMS
- Užívateľská podpora – rozhrania ISUF - ŠP
- Vedenie projektu
- Špecifická podpora na vyžiadanie
- Školenia používateľov a garantov podľa požiadaviek objednávateľa

Poskytovaná služba zabezpečuje produktívnu prevádzku systému ISUF podľa požiadaviek objednávateľa.

Zoznam modulov SAP:

Modul **FI-FM** - finančné účtovníctvo a riadenie rozpočtu

Modul **PS** – riadenie projektov

Modul **BW** - manažérske výkazníctvo

Modul **BObj** – Bussines objects

Modul **BC** - báza

Oblasť **ABAP** – vývoj ABAP

Oblasť **INT** - integrácia

Podpora bude spočívať vo vykonávaní nasledovných činností:

1.2. Aplikačná podpora ISUF

Označenie	Názov SLA 1	Činnosť
1.1.a.1	testovanie a helpdesk	tvorba a udržiavanie Užívateľskej dokumentácie (príručky)
1.1.a.2	testovanie a helpdesk	spolupráca pri archivácii dát
1.1.a.3	testovanie a helpdesk	podpora pri výber dát
1.1.a.4	testovanie a helpdesk	podpora spracovania tranzakcií
1.1.a.5	testovanie a helpdesk	podpora pri kontrole dát
1.1.a.6	testovanie a helpdesk	uzávierkové práce

1.1.a.7	testovanie a helpdesk	opakované uzávierkové práce
1.1.a.8	testovanie a helpdesk	spolupráca pri kontrole vstupov z externých systémov
1.1.b.1	analýza a nastavenie	kontrola kmeňových dát
1.1.b.2	analýza a nastavenie	Kontrola vnútornej integrity spracovávaných procesov
1.1.b.3	analýza a nastavenie	spolupráca pri návrhu harmonogramu prác
1.1.b.4	analýza a nastavenie	návrh nevyhnutných činností súvisiacich s uzávierkou
1.1.b.5	analýza a nastavenie	návrh opravných účtovaní
1.1.b.6	analýza a nastavenie	podpora bázy
1.1.c.1	vývoj a programovanie	Výkazy
1.1.c.2	vývoj a programovanie	Výbery
1.1.c.3	vývoj a programovanie	Ostatné
1.1.d.1	podpora bázy	podpora bázy

2. Rozsah služby

Poskytovaná služba pokrýva nasledovné oblasti:

Oblasť služby

Zabezpečenie podpory produktívnej prevádzky aplikácií ISUF v zmysle bodu 1.1.

Proces zabezpečenia podpory produkčnej prevádzky je popísaný v bode 4. Komunikácia s určeným užívateľom systému.

3. Dostupnosť služby

Služby budú dostupné v období platnosti zmluvy podľa nasledovnej tabuľky:

Mesiac	Dni	Hodiny
Január až december	Pondelok až piatok	od 7.30 do 16.30

V prípade potreby (uzávierky, mimoriadne udalosti) bude možná dočasná zmena času dostupnosti služby podľa dohody medzi kompetentným zamestnancom poskytovateľa a objednávateľa, bez vplyvu na cenu. Dočasná zmena času dostupnosti:

Dni	Hodiny
Pondelok až nedeľa	od 0.00 do 24.00

Zmena času dostupnosti musí byť potvrdená písomne, resp. zdokumentovateľnou formou (elektronicky). Kompetentné osoby sú určené v zmluve. Rozsah služby je definovaný v bode 2. Rozsah služby. Rozsah bazových činností je definovaný v Prílohe č.2 – Rozsah bazovej podpory systému ISUF

3.1. Zabezpečenie podpory produktívnej prevádzky aplikácií ISUF v zmysle bodu

Definícia priorít incidentov

Priorita Vysoká	Správa by mala byť označená s prioritou "vysoká" ak hlásený problém má veľmi vážne následky pre bežné obchodné transakcie a úlohy nemôžu byť vykonávané (alebo odložené). Problém tohto charakteru je spôsobený úplným výpadkom systému alebo výpadkom centrálnych funkcií produktívneho systému.: a) produktívny systém nie je k dispozícii b) základné procesy objednávateľa sú vážne narušené
Stredná	Správa by mala byť označená s prioritou "stredná" ak problém vážne ovplyvňuje bežné obchodné transakcie a potrebné úlohy nie je možné vykonávať. To môže byť spôsobené funkciou v ISUF systéme, ktorá pracuje nesprávne alebo nie je schopná prevádzky a ktorej využitie je okamžite vyžadované.
Nízka	Správa by mala byť označená s prioritou "nízka", ak sú bežné procesy narušené len málo alebo vôbec. Problém je

spôsobený funkciou v ISUF systéme, ktorá pracuje nesprávne alebo nie je schopná prevádzky a ktorá nie je bežne denne vyžadovaná alebo je využívaná iba zriedka.

Nevyhnutné podmienky pre riadne a včasné spracovanie incidentov s prioritou „vysoká“ sú:
- musí byť dostupná kontaktná osoba, ktorá bude schopná poskytnúť informácie o probléme
- problém musí byť popísaný čo najpodrobnejšie. Popis incidentu musí obsahovať údaje, ako je možné problém na systéme nasimulovať.

Pre riadne a efektívne riešenie problému je potrebné poskytnúť nasledovné informácie:

- základné informácie: správny komponent, transakciu, v ktorej sa problém vyskytuje, názov programu a názov obrazovky, číslo chybového hlásenia a text, popis problému

Reakčné doby na riešenie incidentov:

SLA	Potvrdenie prijatia incidentu na riešenie	Dodanie riešenia / náhradného riešenia
	Reakčný čas od nahlásenia incidentu, počíta sa počas dostupnosti služby	Reakčný čas od nahlásenia incidentu, počíta sa počas dostupnosti služby
<i>Priorita 1</i>	Do 1 hodiny	Do 12 hodín
<i>Priorita 2</i>	Do 1 hodiny	Do 16 hodín
<i>Priorita 3</i>	Do 4 hodín	Do 24 hodín

Reakčný čas je možné dodržať len v prípade zabezpečenia vzdialeného prístupu na aplikáciu HPSM. Pripojenie zabezpečené minimálne pre jednu osobu dodávateľa (cez VPN), ktorý potvrdí prevzatie incidentu.

Potvrdenie prijatia incidentu na riešenie: **obdržaním informačného emailu o pridelení incidentu z HPSM začína bežať čas reakcie na vybavenie požiadavky.**

Dodanie náhradného riešenia - dočasné poskytnutie prijateľného riešenia, alebo obídienie incidentu, alebo poskytnutie návodu na obídienie incidentu.

Telefonická a e-mailová komunikácia môže byť len doplňujúcim spôsobom komunikácie ohľadom zaevidovaných incidentov v helpdeskovom systéme CPU HPSM.

Riešenie incidentov je požadované v rozsahu 90 % incidentov vyriešených v požadovaných reakčných časoch. Incidenty, ktoré sú ovplyvnené nižšie uvedenými kritickými faktormi, nebudú vyhodnocované z pohľadu času reakcie.

Kritické faktory:

- integrácia s externými systémami:

- závislosť riešenia od stavu v externých systémoch (napr. úprava rozhraní)
- spolupráca externých systémov na riešení
- nasadenie úprav zo strany externého systému
- riešenie má dopad aj na ďalšie procesy pri spracovaní, čím je značne navýšená prácnosť – poskytovateľ je povinný o procesoch, postupoch riešenia a predpokladaných termínoch dodania riešenia informovať objednávateľa
- komplikovanosť riešenia - nedostatok času na analýzu a nastavenie pri výrazne zložitých úpravách – poskytovateľ je povinný o komplikovanosti, postupoch riešenia a predpokladaných termínoch dodania riešenia ihneď po zistení tejto skutočnosti informovať objednávateľa
- zdĺhavá komunikácia pri návrhu riešenia medzi externým systémom, poskytovateľom a objednávateľom
- odsúhlasenie návrhu zo strany objednávateľa, externého systému

Poskytovateľ vytvára mesačný report o správe systému ISUF, bezpečnostných incidentoch a základných výkonových parametroch v štruktúre, ako je uvedené v prílohe č. 2.

Požadované vybrané výkonové ukazovatele systému ISUF a odozvy systému pri počte 100 súčasne pracujúcich používateľoch:

- nábeh celého systému ISUF do 2 minút,
- čas odozvy dialógových transakcií do 5 sekúnd,
- čas odozvy frontendu do 5 sekúnd.

V prípade nedosiahnutia uvedených parametrov sa Poskytovateľ zaväzuje:

- analyzovať dôvody nedosiahnutia parametrov a o výsledku analýz informovať Objedávateľa
- aktívne spolupracovať s tretími stranami pri analýze nedosiahnutia parametrov.

4. Komunikácia s určeným užívateľom systému

4.1. Komunikácia v prípade zabezpečenia podpory v zmysle bodu 1.1

Zaevidovanie požiadavky do HPSM

- užívateľ (zadávateľ incidentu) zaeviduje svoj problém do HPSM – telefonicky, emailom, priamo do webového rozhrania HPSM
- 1. úroveň podpory – operátor DataCentra prideli požiadavku na riešenie – odbornému garantovi, správcovi oprávnení

Pridelenie požiadavky poskytovateľovi

- odborný garant môže posunúť riešenie požiadavky na poskytovateľa – priamo osobe poskytovateľa alebo skupine ISUF SAP
- posunutím riešenia požiadavky je generovaný HPSM email osobe poskytovateľa

Prijatie emailu o pridelení požiadavky

- obdržaním emailu poskytovateľom začína bežať čas reakcie na vybavenie požiadavky

Potvrdenie prijatia incidentu na riešenie

- poskytovateľ potvrdí prijatie incidentu do HPSM zadaním “Typu novej aktualizácie“ – “Update operátorom“ a zaevidovaním informácie o začatí riešenia do poľa „Nová aktualizácia“.

Dožiadanie informácií k incidentu zo strany poskytovateľa

- v prípade potreby dodatočných informácií k incidentu vráti poskytovateľ incident na pracovnú skupinu ISUF Garanti MF SR a vyberie konkrétneho garanta
- požiadavku zadá poskytovateľ vo forme "Typ novej aktualizácie" – "Update operátorom" a zaevidovaním požadovanej informácie do poľa „Nová aktualizácia“

Prerušenie riešenia incidentu

- po dohode s odborným garantom MF SR môže poskytovateľ pozastaviť riešenie incidentu a zmeniť stav incidentu na „Odložený“, ktorý sa nezapočítava do času riešenia
- poskytovateľ vždy uvedie dôvod odloženia, pričom tento stav je využívaný najmä pri čakaní na reakciu tretej strany (iného dodávateľa), dohodnutý termín riešenia, novú verziu IS alebo vyjadrenie objednávateľa
- poskytovateľ pravidelne monitoruje odložené incidenty a pri skončení príčiny odloženia incidentu zmení stav incidentu na „Riešený“

Riešenie požiadavky

- riešenie požiadavky zaznamená poskytovateľ do HPSM do poľa „Riešenie“, pričom uvedie identifikovanú príčinu incidentu a popis riešenia / vykonaných zásahov do systému / spôsob odstránenia incidentu
- ako podpornú dokumentáciu k riešeniu incidentu je možné pripojiť elektronickú prílohu
- z dôvodu presnejšieho zatriedenia a štatistického vykazovania incidentov môže poskytovateľ upraviť zatriedenie incidentu v položkách „Dotknutá KP“, „Kategória“, „Oblasť“ a „Podoblasť“

Odobznanie objednávateľovi

- v HPSM zmení poskytovateľ:
 - o pracovnú skupinu na „ISUF Garanti MF SR“ a zvolí konkrétneho garanta MF SR, ktorý incident priradil poskytovateľovi
 - o Stav incidentu na „Odobzdaný garantovi“

Odsúhlasenie riešenia objednávateľom

- Užívateľ alebo odborný garant otestuje riešenie požiadavky
- Odsúhlasí požiadavku alebo ju odovzdá opäť poskytovateľovi na doriešenie

Dodanie riešenia/ Dodanie náhradného riešenia

- Užívateľ odsúhlasí dodanie riešenia/dodanie náhradného riešenia v HPSM

Detailný manuál spracovania požiadavky bude spracovaný do 30 pracovných dní od účinnosti zmluvy.

5. Riadenie služieb

Hlavnou úlohou riadenia služieb je zabezpečenie riadenia a realizácie parametrov zmluvného vzťahu, odsúhlasovanie plnenia služieb, riadenie reklamácií, zabezpečenie zmeny zmluvných vzťahov, zmena rozsahu služieb, kontrola a monitoring plnenia služieb. Riadenie služieb bude rešpektovať interné predpisy MFSR v zmysle Prílohy č.4 organizácia projektu.

Za riadenie služieb sú zodpovední poverení zamestnanci objednávateľa a poskytovateľa (Servis Level Manager) – projektoví manažéri. Ich hlavnou úlohou je riadiť zmluvný proces.

Vlastný výkon služieb sa bude realizovať cez nižšie články. Hierarchia realizácie služieb je uvedená nižšie:

Oprávnení zamestnanci objednávateľa

- Projektoví manažéri
- Odborní garanti
- Ostatní oprávnení užívatelia

Oprávnení zamestnanci, resp. poverené osoby poskytovateľa

- Koordinátori
- Konzultanti
- Programátori
- Administrátori

Zoznamy zamestnancov objednávateľa a poskytovateľa sa môžu v priebehu plnenia SLA meniť.

5.1. Súčinnosť objednávateľa

Objednávateľ zabezpečí prístup, ako aj potrebné oprávnenia zamestnancov poskytovateľa, do internej počítačovej siete objednávateľa, ako aj do informačného systému ISUF, minimálne v čase od **7:00 do 21:00 hod. počas pracovných dní**.

V prípade zvláštnych požiadaviek v období, ktoré kladie vyššiu náročnosť na IS (mesačné uzávierky, ročné uzávierky, upgrady...), sa tento čas predĺži na nevyhnutne potrebnú dobu podľa dohody poskytovateľa a objednávateľa. Táto požiadavka musí byť obidvomi stranami písomne odsúhlasená min. 1 deň pred účinkom takéhoto opatrenia. Povinnosť zabezpečiť potrebný čas dostupnosti IS má ten kompetentný užívateľ objednávateľa, ktorý danú požiadavku iniciuje prostredníctvom Projektového manažéra objednávateľa.

Nakoľko bude poskytovateľ zabezpečovať nastavovanie konfigurácie ISUF, je povinnosťou objednávateľa oznámiť všetky zmeny, resp. udalosti, ktoré objednávateľ vykonal v oblasti základnej správy aplikácie. Na zabezpečenie tejto požiadavky objednávateľ zabezpečí prístup zamestnancom poskytovateľa ku konfiguračnej databáze.

Aby bola zabezpečená jednoznačnosť v zodpovednosti za prevádzku aplikácie, všetky nastavenia týkajúce sa definície prístupových práv užívateľov (s výnimkou administrátorov ISUF), ako aj funkčné nastavenie aplikácie, bude zabezpečovať poskytovateľ.

6. Cena služby

Cena služby je stanovená v nasledovne:

Pracovná pozícia	Cena v € / človekohodina bez DPH	Cena v € / človekohodina s DPH
Koordinátor	106,00	127,20
Senior konzultant	122,50	147,00
Pracovník podpory/Junior konzul./ Programátor/Administrátor	100,00	120,00

pričom obidve zmluvné strany budú tieto ceny uplatňovať nasledovne:

Koordinátor – cena bude účtovaná za služby vedenia projektu a systémovej integrácie, pričom tieto môžu byť účtované len v prípade, ak sú vykonávané zamestnancami dodávateľa, a len:

- pri službách aplikačnej podpory, pričom sa uplatní pravidlo, že cena za služby koordinátora je 10% zo sumy výkonov za služby senior konzultanta.

Senior konzultant - za analytické služby alebo služby softvérového vývoja vykonávané zamestnancami dodávateľa. Cena bude účtovaná za nasledovné služby v rozsahu definovanom v bode 1.2 tejto prílohy

- a. Služba podpory kľúčových používateľov,
- b. Školenia administrátorov a školiteľov Systému
- c. Analytické, poradenské a návrhárske služby,
- d. Realizácia Zmien pre systém ISUF

Pracovník podpory pri vývoji zmien – za služby aplikačnej podpory vykonávané zamestnancami dodávateľa. Cena bude účtovaná za nasledovné služby v rozsahu definovanom v bode 1.2 tejto prílohy:

- a. Realizácia testov podľa testovacích scenárov,
- b. Príprava dát do externých súborov a aplikácií, resp. pre vstup dát z externého prostredia do ISUF
- c. Príprava používateľskej dokumentácie,
- d. Školenia používateľov Systému

Administrátor systému – za služby aplikačnej podpory vykonávané zamestnancami dodávateľa. Cena bude účtovaná za služby SAP Bázy.

Pri realizácii zmien a poskytovaní aplikačnej podpory sa bude uplatňovať nasledujúce delenie prác (mimo prác koordinátora):

Pracovná pozícia	Podiel vykonaných prác
Senior konzultant	maximálne 80%
Pracovník podpory/Junior konzul./ Programátor/Administrátor	minimálne 20%

7. Základné pojmy a skratky

Pojem	Vysvetlenie
ABAP	Vývoj v prostredí ABAP/IV
BC	Báza
BW, BObj	Manažérske výkazníctvo
Change	Zmena – akákoľvek modifikácia, ktorá mení (zvyšuje, znižuje) definovaný odsúhlasený stav podporovaného HW, siete, aplikácie, operačného prostredia, systému, klienta alebo odpovedajúcej dokumentácie.
Change Management	Riadenie zmeny – Proces implementácie zmien akékoľvek služby, riadeným spôsobom, umožňujúci dosiahnuť zmenu s minimalizáciou negatívnych dopadov na služby.
HW	Hardware – technické vybavenie
FI-FM	Finančné účtovníctvo
Financial Management	Riadenie financií – proces ktorý sleduje náklady vzťahnuté k danej službe vo vzťahu s dodanou službou.
HPSM	HP Service Manager - Skupina procesov ktoré pokrývajú spracovanie a riadenie užívateľských požiadaviek cez jeden kontaktný bod medzi poskytovateľom IT služieb a užívateľmi IT služieb
Incident & Service Request Management	Riadenie incidentov a požiadaviek – proces, ktorý riadi obnovenie normálneho stavu služby, definovaného v SLA.
INT	Integrácia
IS	Informačný systém
ISUF	Informačný systém účtovníctva fondov
IT Infrastructure	Súčet hardvéru, softvéru, telekomunikačných zariadení, procedúr a dokumentácie v organizácii.

Pojem	Vysvetlenie
Odborný garant	Je pracovník, ktorý vecne zodpovedá za funkčnosť danej SW aplikácie, modulu resp. priradenej Zmeny
PC	Personal Computer - Osobný počítač
Problem	Problém – neznáma udalosť, ktorá by mohla, alebo spôsobila, výpadok služby.
Proces	Pod pojmom proces rozumieme systém činností, ktoré chápané ako celok vytvárajú výslednú hodnotu určenú pre objednávateľa. Hodnota je objednávateľov odhad celkovej vlastnosti výrobku uspokojovať jeho potrebu.
Problem Management	Riadenie problémov – proces, ktorý minimalizuje dopady chýb v infraštruktúre / službe a externých udalostí na užívateľov. Je to proces zameraný na diagnostiku a odstránenie chýb v IT infraštruktúre a aplikáciách s cieľom dosiahnuť čo najvyššiu stabilitu IT služieb.
PS	Riadenie projektov
Request for Change (RFC)	Požiadavka na zmenu.
Rola	Sada aktivít, zodpovedností a oprávnení.
SLA	Service Level Agreement – Zmluva o poskytovaní úrovne služieb – špeciálny druh zmluvy, ktorá upravuje rozsah a úroveň požadovaných služieb medzi objednávateľom a poskytovateľom.
Service Level Management	Riadenie úrovne služieb – proces, ktorý definuje úroveň služieb dojednaný s objednávateľom a riadi tento proces v akceptovateľných nákladoch.
Service Management	Riadenie služieb - riadenie služieb za účelom uspokojenia užívateľských požiadaviek.
Service Request	Požiadavka na službu – každá požiadavka nespôsobujúca chybu v IT infraštruktúre.
SPOC	Single Point Of Contact – Jeden kontaktný bod – je kontaktné miesto poskytovateľa IT služieb, kde užívatelia IT služieb nahlasujú incidenty a požiadavky na IT služby. Fyzicky je realizované HPSM (inak nazývaný aj Help Desk, Hot Line atď.)
SW	Software - programové vybavenie.

Príloha č.2 – Rozsah bázevej podpory systému ISUF v rámci produktívnej prevádzky

1. Kontrolný zoznam pre prevádzku SAP systému

1.1 Denné úlohy

<i>transakcia (nástroj)</i>	<i>popis</i>
Rz20	SAP: CCMS Monitor.systému (všeobecné funkcie monitorovania)
sm21	SAP: Kontrola systémového protokolu
spad	SAP: Výstupné zariadenia v spoolovom systéme SAP
Sp01	SAP: Kontrola chýb spoolových výstupných požiadaviek
sm51	SAP: Kontrola statusu pracovného procesu
St22	SAP: Analýza krátkeho dumpu ABAP
sm13	SAP: Kontrola chýb aktualizácie
sm12	SAP: Kontrola blokovaných záznamov
sm35	SAP: Kontrola spracovania dávkového vstupu
sm37	SAP: Kontrola úloh na pozadí
Db13	ORACLE: Zálohovanie databázy a kontrola zálohy
Db13	ORACLE: Zálohov.súborov offline redo log / kontrola zálohy
Db02	ORACLE: Sledovanie rastu databázy
St04	ORACLE: Kontrola súboru hlásení
Db12	ORACLE: Sledovanie adresára protokolu archivácie
Db16ora	ORACLE: Kontrola výsledkov kontroly systému DB
Db13	ORACLE: Kontrola a vytvorenie štatistík CBO
	OS: Kontrola Windows NT Event Log
St06	OS: Sledovanie spotreby miesta na disku

1.2 Týždenné úlohy

<i>transakcia (nástroj)</i>	<i>popis</i>
Sp12	SAP: Kontrola TEMSE
Db02	ORACLE: Hľadanie chýbajúcich indexov
(sapdba)	ORACLE: Verifikácia databázy - kontrola fyzickej štruktúry

1.3 Mesačné úlohy

transakcia (nástroj)	popis
Su01	SAP: Zmena hesiel administrátora
	ORACLE: Analýza celej databázy
(sqlplus)	ORACLE: Zmena hesla administrátora databázy Odoslanie reportu o dostupnosti systému v pracovných dňoch od 7.30 do 16.30, vrátane zdôvodnenia prípadnej nedostupnosti systému Odoslanie reportu o nasledovných parametroch systému: Response time – priemerný response time systému Frontend response time – response time vrátane času stráveného „na sieti“ resp. u používateľa Shortdumpy – počet resp. frekvencia shortdumpov Response time vybraných transakcií

1.4 Neplánované/sporadické úlohy

transakcia (nástroj)	popis
stms	SAP: Kontrola transportného systému
Su01	SAP: Výmaz starých kmeňových záznamov užívateľa
Su01	SAP: Zmena hesiel administrátora
sm04	SAP: Kontrola aktivít užívateľa
sm36	SAP: Naplánovanie úloh
(sapdba)	ORACLE: Rozšírenie databázy (pripojenie súborov dát)
sccl, scc9	Kópia klienta – 1 noc
(SAPinst)	Homogénna kópia systému – 2 až 3 pracovné dni
(sapdba)	Obnova systému zo zálohy – 2 pracovné dni
Se16	SAP: kontrola obsahu tabuľky stavu aktivity rozhraní
	Testovanie obnovy zo zálohy – dva krát ročne v termínoch dohodnutých s PM objednávateľa

2. Dodatočné úlohy administrácie

2.1 Administrácia systému SAP

transakcia (nástroj)	popis
spad	Tlač: Inštalácia ďalších tlačiarní
sm02	Odoslanie systémových správ
pfcg	Generátor profilov: Údržba skupín aktivít
Su01	Užívateľ: Kopírovanie užívateľa
Su01	Užívateľ: Blokovanie alebo odblokovanie užívateľa
Su01	Užívateľ: Zmena hesla
Su53	Užívateľ: Hľadanie chýbajúcich oprávnení
sm04	Užívateľ: Kontrola aktívnych užívateľov
Rz10	Údržba profilu systému
Rz04	Operačné režimy: Založenie nového oper.režimu
sm63	Operačné režimy: Úprava harmonogramu
Rz03	Operačné režimy: Manuálna výmena režimu
sm63	Operačné režimy: Naplánovanie výnimočného režimu
sm36	Úlohy: Naplánovanie úlohy
sm37	Úlohy: Kontrola statusu úlohy a zobrazenie protokolov
(ext. volanie tp)	TMS: Stanovenie starých dát v adresároch transportu
(ext. volanie tp)	TMS: Očistenie starých dát v adresári transportu
spam	Nahrávanie Support Packages

2.2 Sledovanie výkonnosti

transakcia (nástroj)	popis
St02	SAP: Kontrola výkonu - buffer
St03n	SAP: Kontrola výkonu - vyťaženie systému
St06	SAP: Kontrola aktivity operačného systému
St06	SAP: Správa pamäte: Kontrola pages in / pages out
St02	SAP: Správa pamäte: Rozšírená pamäť/rolovanie/stránkovanie

3. Rozsah plánovanej podpory

<i>body</i>	<i>rozsah plánovanej podpory</i>
1.1, 1.2, 1.3, 2.	pracovné dni v týždni
1.4	podľa požiadaviek

Príloha č.3 – Vzor formulárov k zmene funkčnosti

ws Ministerstvo financií SR (DataCentrum, Štátna pokladnica)	Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov Proces Change Management	Číslo Zmeny: <hr/> <hr/>
--	---	-----------------------------

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny:	Organizácia:
Telefón:	Organizácia:
Zadávatel' Zmeny (SPOC):	Organizácia:
Change Manager:	
Dátum vystavenia požiadavky:	Požadovaný termín odovzdania plnenia:
Kategória Zmeny (HW, SW,...) SW/Aplikačný/SAP/ HW/Server/NT	
Identifikácia zmenovej položky (CI):	Verzia of CI: V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
Priorita: 1, 2, 3, urgentná zmena	Štandardná zmena /Áno , Nie/
Riešenie požadované: <input type="checkbox"/> údia realizovateľnosti <input type="checkbox"/> analýza dopadov <input type="checkbox"/> reklamácia	

Popis požiadavky

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

Štúdiá realizovateľnosti č.

Spracovateľ štúdiu 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

Popis jednotlivých položiek	Cena
Spolu:	

Dátum:

Oprávnená osoba Poskytovateľa:

Organizácia:

Analýza dopadov

(Vyplní spracovateľ analýzy):

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

Dátum:

Spracovateľ:

Organizácia:

Ministerstvo financií
SR
(DataCentrum, Štátna
pokladnica)

Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti

Číslo Zmeny:

Proces Change Management

Formulár je určený pre Change managera, ktorý objednáva spracovanie Zmeny.

Identifikácia požiadavky

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

Popis požiadavky

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

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

Identifikácia výkonu

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

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

Dátum:

Oprávnená osoba Zákazníka:

Organizácia:

Ministerstvo financií SR (DataCentrum, Štátna pokladnica)	Odovzdávací protokol k Zmene (Dokumentácia priebehu Zmeny a testovania) Proces Change Management	Číslo Zmeny:

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

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny:		Organizácia:	
Telefón:		Organizácia:	
Zadávatel' Zmeny (SPOC):		Organizácia:	
Change Manager:			
Dátum vystavenia požiadavky:		Požadovaný termín odovzdania plnenia:	
Kategória Zmeny (HW, SW,...)	SW/Aplikačný/Manex/ HW/Server/NT		
Identifikácia zmenovej položky (CI):		Verzia of CI:	V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
Priorita:	1, 2, 3, urgentná zmena	Štandardná zmena	/Áno , Nie/
Zmena schválená:	Meno Change managera	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 oprav zoznam chýb, ktoré by mala zmena riešiť./
Identifikácia Release:	/Pre Aplikačný SW - špecifikujte Release vo ktorom bude Zmena realizovaná./
Ústupový plán:	/Špecifikácia ústupového plánu v prípade neúspešnej realizácie./
Opravené chyby:	/Zoznam opravených chýb zistených počas testovania s uvedením čísla chyby a čísla RFC./
Odstávka systému:	/Špecifikujte aké systémy budú odstavené a či je odstávka potrebná./
Zoznam modulov	/Pre aplikačný SW – 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 <input type="checkbox"/> Nesúhlasím <input type="checkbox"/> Podmienečne súhlasím <input type="checkbox"/>	
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 <input type="checkbox"/> Nesúhlasím <input type="checkbox"/> Podmienečne súhlasím <input type="checkbox"/>	
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. Realizácia do produkčného prostredia.

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

6. Informácie pre užívateľa:

Zoznam modulov:		
Popis zmien: /Popis zmien z pohľadu koncového užívateľa/		
Zverejnenie zabezpečil: _____	_____	_____
Meno	Dátum	Podpis

	Akceptačný protokol	
---	----------------------------	--

Základné údaje

Názov projektu:	Číslo dokumentu:
Vedúci projektu MF SR:	Dátum vyhotovenia dokumentu:
Vedúci projektu SAP:	Dátum prípravy:
Pripravil:	Dátum revidovania:
Revidoval:	

1. Základné údaje Preberacieho/Odovzdávacieho protokolu

2. Popis dodávky

3. Súhlas/potvrdenie

Prebral za
MF SR
S.R.O.
Meno:
Dátum:
Podpis:

Odovzdal za
SAP Slovensko,
Meno:
Dátum:
Podpis:

Organizácia projektu

1 Štruktúra projektu

Celé dielo bude realizované ako množina realizovaných požiadaviek vyplývajúcich z projektových zámerov. Požiadavky budú tvorené požiadavkami na:

1. zmeny funkčnosti ISUF,
2. školenie,
3. analytické a konzultačné činnosti, ktoré nemajú dopad na zmenu funkčnosti ISUF.

2 Štruktúra riadenia projektu

Na riadení projektu sa budú podieľať nasledovné riadiace funkcie: Projektový manažér Objednávateľa a Koordinátor Poskytovateľa a Riadiaci výbor ISUF. Ich stručná definícia poslania a kompetencií je nasledovná:

Projektový manažér (PM)

Je to najvyššia riadiaca funkcia projektu. Jeho poslaním je:

- koordinovať postup jednotlivých projektových zámerov vo vecnej a časovej rovine
- riadiť činnosť členov projektového tímu z hľadiska dodržovania dohodnutých formálnych postupov a termínov
- problémy presahujúce jeho kompetencie eskalovať do Riadiaceho výboru ISUF

Jeho kompetencie sú nasledovné:

- odsúhlasovať faktúry za všetky položky projektu
- zvolávať porady členov projektového tímu
- vyžadovať stanoviská členov projektového tímu k nastoleným otázkam
- predkladať námety do Riadiaceho výboru ISUF
- pripravovať detailné posúdenie návrhu na zmenu zmluvy
- predkladať návrh na zmenu zmluvy väčšieho rozsahu do Riadiaceho výboru ISUF
- zúčastňovať sa porád riešiteľských tímov podľa vlastného uváženia
- podpisovať akceptačné protokoly
- kontrolovať rozpočet projektu

Riadiaci výbor ISUF (RV ISUF)

Riadiaci výbor ISUF je najvyšší riadiaci kolektívny orgán projektu, v ktorom sú zastúpení vrcholní zástupcovia Objednávateľa aj Poskytovateľa. Predseda Riadiaceho výboru ISUF je generálny riaditeľ sekcie európskych fondov, ktorý zvoláva jeho zasadnutia. Poslaním Riadiaceho výboru ISUF je:

- zosúlad'ovať stanoviská Objednávateľa a Poskytovateľa k problémom pri realizácii Zmluvy
- zosúlad'ovať stanoviská Objednávateľa a Poskytovateľa k možným návrhom na zmeny väčšieho rozsahu vo vecnom plnení zmluvy o dielo
- riešiť problémy eskalované PM prostredníctvom členov Riadiaceho výboru ISUF v rámci ich kompetencií
- vyhodnocovať realizáciu projektu z hľadiska vecného, finančného a časového vo väzbe na uzatvorené zmluvy pre projekt a schválený harmonogram
- zaujímať stanoviská k vlastnej realizácii čiastkových projektov z hľadiska ich kontinuity a vzájomnej väzby v rámci projektu
- riešiť aktuálne problémy, ktoré sa v priebehu realizácie projektu vyskytnú
- prijímať opatrenia na predchádzanie prípadným problémom, ktoré možno predvídať, resp. predpokladať z daného vývoja realizácie projektu, napríklad k zisteniam z vládneho auditu alebo auditu EK/EDA

- zaujímať stanoviská k návrhu na zmenu, resp. doplnenie zmluvy pre projekt, predloženého niektorou zo zmluvných strán
- prijímať závery k prerokúvaným otázkam realizácie projektu

Jeho kompetencie sú nasledovné:

- ukladať úlohy PM
- ukladať úlohy členom Riadiaceho výboru ISUF a sledovať ich plnenie
- pripravovať návrhy zmien v tejto Zmluve pre oprávnených zástupcov Objednávateľa a Poskytovateľa

Čiastkový projekt Modul pre výber vzorky je výhradne v kompetencii sekcie auditu a kontroly. Manažérom kvality Modulu pre výber vzorky je riaditeľ odboru plánovania a metodiky sekcie auditu a kontroly. Podľa programu sa zúčastňuje riadiaceho výboru ISUF a má výlučné právomoci vo vecných, odborných a finančných otázkach dotýkajúcich sa čiastkového projektu Modul pre výber vzorky.

3 Spôsob riešenia požiadaviek

Pre účely riešenia požiadaviek na zmenu funkčnosti ISUF sa zavádza pojem „Zmena“ čo vyjadruje pridanie, modifikáciu, zrušenie akejkoľvek časti ISUF a súvisiacej dokumentácie.

Zmluva bude využívať procesu Zmenového riadenia v zmysle „Používateľskej dokumentácie pre proces Change Management“, ktorý zavádza nasledujúce role:

Garant systému (Business owner)

Garant systému zodpovedá za fungovanie ISUF z hľadiska:

- zabezpečenia správnej funkcie systému podľa platných zákonov, predpisov a nastavení systému,
- vyjadruje sa k schvaľovaniu zdrojov (vrátane finančných prostriedkov) na vykonaní Zmien,
- zabezpečenia fungovania pre používateľov systému,
- komunikácie hlavných systémových zmien s používateľmi systému,
- zabezpečenia kvality fungovania systému,
- nastavenia efektivity fungovania systému,
- menovania odborných garantov ISUF

Odborný garant (Gestor)

Odborný garant je pracovník, ktorý vecne zodpovedá za funkčnosť danej SW aplikácie, modulu resp. priradenej Zmeny. Odborný garant je menovaný Garantom systému a ku zmene ho priraduje Manažér zmien. Zodpovedá za:

- iniciáciu Zmeny na základe požiadaviek legislatívy, užívateľov, vlastných odborných skúseností apod.,
- posúdenie dopadov ako člen CAB,
- súčinnosť s dodávateľom v procese analýzy a implementácie Zmeny,
- testovanie zmeny ako odborný užívateľ,
- akceptáciu riešenia Zmeny,
- spolupracuje na tvorbe štúdie realizovateľnosti, predovšetkým na funkčnej špecifikácii Zmeny

Manažér zmien (Change manager)

Manažér zmien je centrálnou rolou, ktorá má prehľad o všetkých Zmenách. Manažér zmien je zodpovedný za:

- riadenie procesu realizácie Zmeny pre všetky fázy procesu:
 - priradenie priority, filtruje „požiadavky na zmenu“ (RFC),
 - priradenie typu (malá, stredná, veľká)

- priradenie odborného garanta ku Zmene
- koordinácie určenia dopadov - podľa potreby definuje účastníkov CAB pre analýzu/odhad/určenie dopadov,
- schvaľovanie realizácie Zmeny vrátane finančných zdrojov na podklade autorizácie zodpovedných členov CAB, malé zmeny schvaľuje v rámci kompetenčného poriadku,
- koordináciu realizácie Zmeny, testovanie a implementáciu podľa plánu Zmeny, zaznamenanie priebehu Zmien,
- vykonávanie kontroly realizovanej Zmeny a po uplynutí stanovenej doby aj review Zmeny,
- udržovanie úplného a aktuálneho zoznamu Zmien a ich predkladanie garantovi systému a na CAB,
- podľa potreby sa zúčastňuje pravidelných jednaní komisie pre rozvoj IS rezortu, alebo existujúcich riadiacich komisií, do pôsobnosti ktorej daná Zmena prislúcha, ktoré majú rolu „Rady pre riadenie zmien“ (CAB); na týchto komisiách predkladá zoznam Zmien a reportuje,
- operatívne zvolanie CAB/EC (Emergency Committee) pre zaistenie urgentnej zmeny,
- za reporty o Zmenách (za určité obdobie, v určitej kategórii komponentov apod.).

Rada pre riadenie zmien (Change Advisory Board - CAB)

- Prvá rola CAB je byť poradným zborom Manažéra zmien pri určovaní dopadov na vykonanie, resp. nevykonanie Zmeny. Je to skupina pracovníkov zložená zo zástupcov IT (prevádzka, vývojári, architekti, dodávatelia...) a zo strany business (super užívateľ, ľudia poznajúci business potreby a potreby užívateľov) tak, aby mohli pripraviť odborné stanoviská na zmeny úplne, kvalifikovane a v kontexte. CAB analyzuje dopady navrhovanej zmeny z hľadiska finančnej náročnosti, dostupných prostriedkov, zmlúv, technickej vykonateľnosti, ako zmena vyhovuje business požiadavkám. CAB taktiež posudzuje riziká, priority a súvislosti. CAB tak priraduje resp. mení priority pre jednotlivé požiadavky na zmeny, ktoré im predkladá Manažér zmien. Výkonným prvkom riadenia zmien je však Manažér zmien, ktorého CAB autorizuje na schválenie Zmien. Manažér zmien jednaníu či zasadaniu CAB predsedá.
- Druhá rola CAB je schvaľovacia – pokiaľ sa členovia CAB dohodnú na realizácii Zmeny je nutné ju schváliť v rámci vnútorných pravidiel a riadiacich noriem organizácie (napr. Kompetenčný poriadok). Schvaľovanie prebieha tak, že Manažér zmien predloží Zmenu na schválenie príslušnému Garantovi systému.
- Schvaľovanie malých Zmien je v právomoci Manažéra zmien.
- Pre posúdenie a schválenie urgentnej zmeny stačí sám Change manager alebo vo výnimočných prípadoch kľúčoví zástupcovia CAB/EC (Emergency Committee) – flexibilita je v tomto prípade rozhodujúca.

3.1 Spôsob riešenia požiadaviek na zmenu funkčnosti

Tento postup sa použije v prípade, ak predmetom je rozvoj ISUF resp. zmena funkčnosti ISUF. Tento postup využíva nastavenie procesu riadenia zmien na MF SR.

1. Manažér zmien, v rámci procesu riadenia zmien spracuje Formulár „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“. Vyplnený a podpísaný formulár zašle Koordinátorovi Poskytovateľa, ktorý zabezpečí spracovanie štúdie. Manažér zmien vyberie odborného garanta zmeny zo zoznamu definovaného Gestorom systému.
2. Spracovaný dokument „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ predloží Koordinátor Poskytovateľa Manažérovi zmien.
 - a. V prípade zmeny typu veľká zmena, predloží Koordinátor Poskytovateľa Manažérovi zmien ako prílohu k dokumentu „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ aj projektový plán implementácie zmeny s uvedením etáp realizácie. . V každej etape bude definovaný zoznam výstupov, termín odovzdania a finančná

náročnosť. Projektový plán je možné na základe dohody medzi Koordinátorom Poskytovateľa a Manažérom zmien v priebehu projektu aktualizovať.

3. Ak Objednávateľ súhlasí s predmetom výkonu podľa „Štúdie realizovateľnosti“, Manažér zmien vystaví dokument „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“ a odošle ho mailom Koordinátorovi Poskytovateľa. Následne dokument „Objednávka ... „ vytlačí (dva originály - jeden pre Poskytovateľa a jeden pre Objednávateľa) a podpísaný ho doručí Koordinátorovi Poskytovateľa.
4. Po obdržaní podpísaného originálu „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti, Koordinátor Poskytovateľa dohodne termín plnenia a Poskytovateľ zahájí realizáciu objednaných prác.
5. Po odovzdaní výkonu podľa dokumentu „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“ Koordinátor Poskytovateľa vystaví dokument „Akceptačný protokol“, a predloží ho na akceptáciu Manažérovi zmien. Manažér zmien má tri pracovné dni na ukončenie akceptácie.
6. Koordinátor Poskytovateľa vystavuje faktúru za akceptované zmeny, akceptované etapy na základe projektového plánu implementácie zmeny alebo za vybrané vypracované „Štúdie realizovateľnosti“. Prílohou faktúry bude Akceptačný protokol vykonaných zmien resp. etapy projektového plánu akceptovaný Projektovým manažérom Objednávateľa, Garantom systému a Koordinátorom Poskytovateľa .

3.2 Zavedenie novej verzie IS, prípadne jej častí a jeho testovanie

V prípade ak je výsledkom procesu Zmenového riadenia zavedenie novej verzie IS, prípadne ich častí, alebo modulov, nasadenie a akceptácia sa bude vykonávať nasledovným spôsobom:

1. Poskytovateľ nainštaluje objednanú zmenu na testovací systém v dohodnutom termíne s Manažérom zmien a dodá mu testovacie scenáre. Testovacie scenáre budú obsahovať návrh postupu na otestovanie zmenenej funkcionality.
2. Poskytovateľ odovzdá spracovaný dokument „Odovzdávací protokol k Zmene“ v zmysle procesov dohodnutých s výkonom prevádzkovej podpory.
3. Manažér zmien je povinný pred uvedením novej verzie IS, jeho častí, alebo modulu do produkčnej prevádzky zabezpečiť jeho testovanie v skúšobnej (testovacej) prevádzke minimálne v rozsahu predložených testovacích scenárov.
4. Po úspešnom vykonaní testov v skúšobnej prevádzke je Manažér zmien povinný:
 - a. akceptovať jeho prevzatie Poskytovateľovi písomne formou príslušného Odovzdávacieho protokolu k Zmene,
 - b. a súčasne môže dať súhlas na jeho uvedenie do produkčnej prevádzky.

3.3 Spôsob riešenia požiadaviek na školenie a analytické a konzultačné práce, ktoré nemajú dopad na zmenu funkčnosti ISUF

1. Projektový manažér Objednávateľa na základe požiadavky Garanta systému vystaví objednávku (zadanie) a odošle ju mailom Koordinátorovi Poskytovateľa. Následne Objednávku vytlačí (dva originály - jeden pre Poskytovateľa a jeden pre Objednávateľa) a podpísaný ho doručí Koordinátorovi Poskytovateľa.
2. Po zrealizovaní požadovaných školení, resp. výstup z analytických a konzultačných prác Koordinátor Poskytovateľa vystaví faktúru.. Prílohou faktúry bude Akceptačný protokol spolu s kópiou prezenčných listín, resp. výkazu práce akceptovaný Projektovým manažérom Objednávateľa a Garantom systému.

Príloha č.5
Rozvoj funkcionality ISUF

Obsah

1. POPIS	3
1.1. Zoznam modulov SAP:	3
1.2. Rozširovanie funkcionality ISUF:	3
2. ROZSAH SLUŽBY	4
3. DOSTUPNOSŤ SLUŽBY	5
3.1. Zabezpečenie vývoja aplikácie na báze SAP v zmysle bodu 1.2.	5
3.2. Postup komunikácie v prípade zabezpečenia rozvoja v zmysle bodu 1.2	6
4. RIADENIE SLUŽIEB.....	7
4.1. Súčinnosť objednávateľa.....	7
5. CENA SLUŽBY	8
6. ZÁKLADNÉ POJMY A SKRATKY	9

1. Popis

Predmetom podpory je poskytovanie rozvoja a rozširovania funkcionality ISUF na základe legislatívnych a metodických zmien právnych aktov a metodických postupov SR, EÚ a Výboru pre finančný mechanizmus EHP/MZV Nórskeho kráľovstva pre objednávateľa vrátane vykonávania prevádzkových činností v systéme ISUF a dopracovania existujúcich procesov v nasledujúcom rozsahu:

Rozširovanie funkcionality ISUF:

- Analýza, návrh, popis vo forme technickej dokumentácie a vývoj rozšírenia, vylepšenia a /alebo modifikácie modulov, integrácie na externé systémy a výkazníctva ISUF podľa požiadavky alebo potreby Objedávateľa, na ktoré Poskytovateľ poskytuje Aplikačnú podporu podľa Zmenového konania stanoveného v ISUF.
- Úprava systému v súlade s legislatívou pre Európske štrukturálne a investičné fondy v programovom období 2014 - 2020 a pre iné finančné nástroje.
- Dodanie úplnej a podrobnej technickej dokumentácie k procesom v rámci rozvoja systému a aktualizácie technickej dokumentácie k rozšíreniu funkcionality ISUF pre všetky dotknuté procesy vrátane integračných prepojení.

Poskytovaná služba zabezpečuje produktívnu prevádzku systému ISUF podľa požiadaviek objednávateľa a požadovaný rozvoj prevádzkovaných aplikácií.

1.1. Zoznam modulov SAP:

Modul **FI-FM** - finančné účtovníctvo a riadenie rozpočtu

Modul **PS** – riadenie projektov

Modul **BW-BObj** - manažérske výkazníctvo SAP Business warehouse, SAP Business objects a iné nástroje pre zabezpečenie výkazníctva

Modul **BC** - báza

Oblasť **ABAP** – vývoj ABAP

Oblasť **INT** – integrácia

1.2. Rozširovanie funkcionality ISUF:

Označenie	Názov SLA 1	Činnosť
1.2.a.1	analýza a nastavenie	analýza požiadaviek
1.2.a.2	analýza a nastavenie	návrh riešenia
1.2.a.3	analýza a nastavenie	Nastavenie
1.2.a.4	analýza a nastavenie	úprava štandardných výstupov, vývoj nových a generovanie výstupných zostáv, výstupy dát
1.2.a.5	analýza a nastavenie	spracovanie Štúdie vykonateľnosti
1.2.a.6	analýza a nastavenie	aktualizácia dokumentácie systému

1.2.a.7	analýza a nastavenie	užívateľské oprávnenia: tvorba nových, údržba pôvodných a pridelovanie
1.2.a.8	analýza a nastavenie	tvorba užívateľských príručiek
1.2.a.10	analýza a nastavenie	testovanie nového nastavenia a nové funkcie aplikácií na báze SAP s cieľom ich využitia v riadení hlavných a podporných procesov objednávateľa
1.2.a.11	analýza a nastavenie	zpracovanie legislatívnych zmien a úprav do customizingu informačného systému ISUF na základe požiadaviek a v spolupráci s objednávateľom
1.2.a.12	analýza a nastavenie	príprava školení, tvorba príručiek na školenia
1.2.b.1	vývoj a programovanie	Výkazy
1.2.b.2	vývoj a programovanie	Výbery
1.2.b.3	vývoj a programovanie	Ostatné
1.2.b.4	vývoj a programovanie	spracovanie aplikačných programov na zakladanie kmeňových údajov
1.2.b.5	vývoj a programovanie	spracovanie aplikačných programov na kontrolu zadávaných údajov
1.2.b.6	vývoj a programovanie	hromadné zmeny a spracovania kmeňových údajov
1.2.b.7	vývoj a programovanie	hromadné spracovania vstupných údajov
1.2.c.1	testovanie funkcií	Testovanie funkcií

2. Rozsah služby

Poskytovaná služba pokrýva nasledovné oblasti:

Obsah služby

Zabezpečenie vývoja aplikácie na báze SAP v zmysle bodu 1.2.

3. Dostupnosť služby

Služby budú dostupné v mesiaci v období platnosti zmluvy podľa nasledovnej tabuľky:

Mesiac	Dni	Hodiny
Január až december	pondelok až piatok	od 7.30 do 16.30

V prípade potreby (uzávierky, mimoriadne udalosti) bude možná dočasná zmena času dostupnosti služby podľa dohody medzi kompetentným zamestnancom poskytovateľa a objednávateľa, bez vplyvu na cenu. Dočasná zmena času dostupnosti:

Dni	Hodiny
Pondelok až nedeľa	od 0.00 do 24.00

Zmena času dostupnosti musí byť potvrdená písomne, resp. zdokumentovateľnou formou (elektronicky). Kompetentné osoby sú určené v zmluve. Rozsah služby je definovaný v bode 2. Rozsah služby. Rozsah základných činností je definovaný v Prílohe č.2 – Rozsah základnej podpory systému ISUF.

3.1. Zabezpečenie vývoja aplikácie na báze SAP v zmysle bodu 1.2.

Zabezpečenie vývoja aplikácie na báze SAP v zmysle bodu 1.2. bude realizované zmenovým konaním popísaným v kapitole 4.

SLA	Reakčná doba po potvrdení prijatia príslušnej požiadavky	Lehota plnenia poskytovateľa
Štúdia realizovateľnosti	Do 2 prac. dní od zadania	Do 10 prac. dní
Testovanie – náprava v prípade identifikácie chyby*	Do 1 hodiny	V zmysle zmenového konania

* Testovanie dohodnuté v rámci testovacích scenárov novej funkcionality. Všetky identifikované chyby v rámci testovania sú nahlásované objednávateľom prostredníctvom HP Service Managera a poskytovateľ prostredníctvom tohto nástroja informuje o ich odstránení.

3.2. Postup komunikácie v prípade zabezpečenia rozvoja v zmysle bodu 1.2

Detailný popis formy zmenového konania:

Tento postup sa použije v prípade, ak predmetom je rozvoj ISUF resp. zmena funkčnosti ISUF.

1. Projektový manažér, v rámci procesu riadenia zmien spracuje Formulár „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“. Vyplnený a podpísaný formulár zašle Koordinátorovi Poskytovateľa, ktorý zabezpečí spracovanie štúdie. Projektový manažér vyberie odborného garanta zmeny zo zoznamu definovaného Gestorom systému.
2. Spracovaný dokument „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ predloží Koordinátor poskytovateľa Projektovému manažérovi objednávateľa.
 - a. V prípade zmeny typu veľká zmena, predloží Koordinátor poskytovateľa Projektovému manažérovi objednávateľa ako prílohu k dokumentu „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ aj projektový plán implementácie zmeny s uvedením etáp realizácie. V každej etape bude definovaný zoznam výstupov, termín odovzdania a finančná náročnosť. Projektový plán je možné na základe dohody medzi Koordinátorom poskytovateľa a Projektovým manažérom objednávateľa v priebehu projektu aktualizovať.
3. Ak Projektový manažér objednávateľa súhlasí s predmetom výkonu podľa “Štúdie realizovateľnosti”, Projektový manažér vystaví dokument “Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti” a odošle ho mailom Koordinátorovi poskytovateľa. Následne dokument „Objednávka ...“, vytlačí (dva originály - jeden pre Poskytovateľa a jeden pre Objednávateľa) a podpísaný ho doručí Koordinátorovi Poskytovateľa.
4. Po obdržaní podpísaného originálu „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“, Koordinátor poskytovateľa dohodne termín plnenia a Poskytovateľ zahájí realizáciu objednaných prác.
5. Po odovzdaní výkonu podľa dokumentu “Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti” Koordinátor poskytovateľa vystaví dokument „Odobzďavací protokol k Zmene“, a predloží ho na akceptáciu Projektovému manažérovi objednávateľa. Projektový manažér objednávateľa má tri pracovné dni od ukončenia akceptačných testov a odstránenia chýb, ktoré sú v rozpore s požadovanou funkčnosťou, na ukončenie akceptácie. Odo dňa akceptácie plyní záručná lehota, v rámci ktorej má poskytovateľ povinnosť odstrániť zistené vady na svoje náklady (podľa čl IX zmluvy).
6. Projektový manažér poskytovateľa vystavuje faktúru za akceptované zmeny, akceptované etapy na základe projektového plánu implementácie zmeny alebo za vybrané vypracované “Štúdie realizovateľnosti”. Prílohou faktúry bude Akceptačný protokol vykonaných zmien resp. etapy projektového plánu akceptovaný Projektovým manažérom objednávateľa, odborným garantom systému a Koordinátorom poskytovateľa.

Vzor formulárov k zmenovému konaniu je definovaný v Prílohe č.3 – Vzor formulárov k zmene funkčnosti.

4. Riadenie služieb

Hlavnou úlohou riadenia služieb je zabezpečenie riadenia a realizácie parametrov zmluvného vzťahu, odsúhlasovanie plnenia služieb, riadenie reklamácií, zabezpečenie zmeny zmluvných vzťahov, zmena rozsahu služieb, kontrola a monitoring plnenia služieb.

Odsúhlasenie plnenia služieb je uskutočňované objednávateľom v zmysle bodu 3.2.

Riadenie služieb bude rešpektovať interné predpisy MFSR v zmysle Prílohy č.4 organizácia projektu.

Za riadenie služieb sú zodpovední poverení zamestnanci objednávateľa a poskytovateľa (Service Level Manager) – projektový manažér objednávateľa a koordinátor poskytovateľa. Ich hlavnou úlohou je riadiť zmluvný proces. Vlastný výkon služieb sa bude realizovať cez nižšie články.

Hierarchia realizácie služieb je uvedená nižšie:

Oprávnení zamestnanci objednávateľa:

Projektoví manažéri

Odborní garanti (business owners)

Ostatní oprávnení užívateľa

Oprávnení zamestnanci alebo poverené osoby poskytovateľa:

Projektový manažér / Koordinátor

Konzultanti

Zoznamy zamestnancov objednávateľa a poskytovateľa sa môžu v priebehu plnenia SLA meniť.

4.1. Súčinnosť objednávateľa

Objednávateľ zabezpečí prístup, ako aj potrebné oprávnenia zamestnancov poskytovateľa, do internej počítačovej siete objednávateľa, ako aj do informačného systému ISUF, minimálne v čase od **7:00 do 21:00 počas pracovných dní**.

V prípade zvláštnych požiadaviek v období, ktoré kladie vyššiu náročnosť na IS (mesačné uzávierky, ročné uzávierky, upgrady...), sa tento čas predĺži na nevyhnutne potrebnú dobu podľa dohody poskytovateľa a objednávateľa. Táto požiadavka musí byť obidvomi stranami odsúhlasená min. 1 deň pred účinkom takéhoto opatrenia. Povinnosť zabezpečiť potrebný čas dostupnosti IS má ten kompetentný užívateľ objednávateľa, ktorý danú požiadavku iniciuje prostredníctvom Projektového manažéra objednávateľa.

Nakoľko bude poskytovateľ zabezpečovať nastavovanie konfigurácie ISUF, je povinnosťou objednávateľa oznámiť všetky zmeny, resp. udalosti, ktoré objednávateľ vykonal v oblasti základnej správy aplikácie. Na zabezpečenie tejto požiadavky objednávateľ zabezpečí prístup zamestnancom poskytovateľa ku konfiguračnej databáze.

Aby bola zabezpečená jednoznačnosť v zodpovednosti za prevádzku aplikácie, všetky nastavenia týkajúce sa definície prístupových práv užívateľov (s výnimkou administrátorov ISUF), ako aj funkčné nastavenie aplikácie, bude zabezpečovať poskytovateľ.

5. Cena služby

Cena služby je stanovená v nasledovne:

Pracovná pozícia	Cena v € / človekohodina bez DPH	Cena v € / človekohodina s DPH
Koordinátor	106,00	127,20
Senior konzultant	122,50	147,00
Pracovník podpory/Junior konzul./ Programátor/Administrátor	100,00	120,00

pričom obidve zmluvné strany budú tieto ceny uplatňovať nasledovne:

Koordinátor – cena bude účtovaná za služby vedenia projektu a systémovej integrácie, pričom tieto môžu byť účtované len v prípade, ak sú vykonávané zamestnancami dodávateľa, a len:

- pri zmenách, ktorých doba zapracovania je väčšieho rozsahu ako 10 dní, pričom sa uplatní pravidlo, že za každých 10 dní zmeny bude účtovaný jeden deň projektového manažéra

Senior konzultant - za analytické služby alebo služby softvérového vývoja vykonávané zamestnancami poskytovateľa. Cena bude účtovaná za nasledovné služby v rozsahu definovanom v bode 1.2 tejto prílohy

- a. Služba podpory kľúčových používateľov,
- b. Školenia administrátorov a školiteľov Systému
- c. Analytické, poradenské a návrhárske služby,
- d. Realizácia Zmien pre systém ISUF

Pracovník podpory pri vývoji zmien – za služby aplikačnej podpory vykonávané zamestnancami dodávateľa. Cena bude účtovaná za nasledovné služby v rozsahu definovanom v bode 1.2 tejto prílohy:

- a. Realizácia testov podľa testovacích scenárov,
- b. Príprava dát do externých súborov a aplikácií, resp. pre vstup dát z externého prostredia do ISUF Príprava používateľskej dokumentácie,
- c. Školenia používateľov Systému

Pri realizácii zmien sa bude uplatňovať nasledujúce delenie prác (mimo prác projektového manažéra):

Pracovná pozícia	Podiel vykonaných prác
Senior konzultant	maximálne 80%
Pracovník podpory/Junior konzul./ Programátor/Administrátor	minimálne 20%

6. Základné pojmy a skratky

Pojem	Vysvetlenie
ABAP	Vývoj v prostredí ABAP/IV
BC	Báza
BW, BObj	Manažérske výkazníctvo
Change	Zmena – akákoľvek modifikácia, ktorá mení (zvyšuje, znižuje) definovaný odsúhlasený stav podporovaného HW, siete, aplikácie, operačného prostredia, systému, klienta alebo odpovedajúcej dokumentácie.
Change Management	Riadenie zmeny – Proces implementácie zmien akékoľvek služby, riadeným spôsobom, umožňujúci dosiahnuť zmenu s minimalizáciou negatívnych dopadov na služby.
HW	Hardware – technické vybavenie
FI-FM	Finančné účtovníctvo
Financial Management	Riadenie financií – proces ktorý sleduje náklady vzťahnuté k danej službe vo vzťahu s dodanou službou.
Incident & Service Request Management	Riadenie incidentov a požiadaviek – proces, ktorý riadi obnovenie normálneho stavu služby, definovaného v SLA.
INT	Integrácia
IS	Informačný systém
ISUF	Informačný systém účtovníctva fondov
IT Infrastructure	Súčet hardvéru, softvéru, telekomunikačných zariadení, procedúr a dokumentácie v organizácii.
Odborný garant	Je pracovník, ktorý vecne zodpovedá za funkčnosť danej SW aplikácie, modulu resp. priradenej Zmeny
PC	Personal Computer - Osobný počítač
Problem	Problém – neznáma udalosť, ktorá by mohla, alebo spôsobila, výpadok služby.
Proces	Pod pojmom proces rozumieme systém činností, ktoré chápané ako celok vytvárajú výslednú hodnotu určenú pre objednávateľa. Hodnota je objednávateľov odhad celkovej vlastnosti výrobku uspokojovať jeho potrebu.

Pojem	Vysvetlenie
Problem Management	Riadenie problémov – proces, ktorý minimalizuje dopady chýb v infraštruktúre / službe a externých udalostí na užívateľov. Je to proces zameraný na diagnostiku a odstránenie chýb v IT infraštruktúre a aplikáciách s cieľom dosiahnuť čo najvyššiu stabilitu IT služieb.
PS	Riadenie projektov
Request for Change (RFC)	Požiadavka na zmenu.
Rola	Sada aktivít, zodpovedností a oprávnení.
Service Desk (SD)	Skupina procesov ktoré pokrývajú spracovanie a riadenie užívateľských požiadaviek cez jeden kontaktný bod medzi poskytovateľom IT služieb a užívateľmi IT služieb
SLA	Service Level Agreement – Zmluva o poskytovaní úrovne služieb – špeciálny druh zmluvy, ktorá upravuje rozsah a úroveň požadovaných služieb medzi objednávateľom a poskytovateľom.
Service Level Management	Riadenie úrovne služieb – proces, ktorý definuje úroveň služieb dojednaný so objednávateľom a riadi tento proces v akceptovateľných nákladoch.
Service Management	Riadenie služieb - riadenie služieb za účelom uspokojenia užívateľských požiadaviek.
Service Request	Požiadavka na službu – každá požiadavka nespôsobujúca chybu v IT infraštruktúre.
SPOC	Single Point Of Contact – Jeden kontaktný bod – je kontaktné miesto poskytovateľa IT služieb, kde užívatelia IT služieb nahlasujú incidenty a požiadavky na IT služby. Fyzicky je realizované Service Deskom (inak nazývaný aj Help Desk, Hot Line atď.)
SW	Software - programové vybavenie.



**VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ
PODMIENKY SAP SLOVENSKO S.R.O.
PRE IMPLEMENTÁCIU SOFTVÉRU SAP**



1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky SAP Slovensko s.r.o. pre implementáciu Softvéru SAP (ďalej len „VOPI“) upravujú práva a povinnosti medzi spoločnosťou SAP Slovensko s.r.o. so sídlom Plynárska 7/A, Bratislava 821 09 IČO: 35737328 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I v oddieli Sro, vo vložke č. 16427/B (ďalej len „SAP“) a fyzickou alebo právnickou osobou, ktorej SAP na základe Licenčnej zmluvy poskytuje právo používať Softvér a s ktorou SAP uzatvoril v právnom postavení zhotoviteľa diela Zmluvu o dielo (o implementácii Softvéru), ktorá je pre účely týchto VOPI ďalej označovaná aj ako len „Zmluva o dielo“, alebo s ktorou SAP uzatvoril v právnom postavení dodávateľa služieb „Zmluvu o implementácii softvéru“, pričom obe citované zmluvy sú v týchto VOPI označované aj jednotne len ako „Zmluva“.
- 1.2. VOPI vychádzajú zo všeobecných obchodných podmienok uplatňovaných medzinárodným koncernom SAP.
- 1.3. Snahou SAP je, aby VOPI tvorili stabilný základ pre obchodné vzťahy s Objednávateľmi. Akákoľvek zmena VOPI je platná len s písomným súhlasom Objednávateľa. Dňom účinnosti zmeny VOPI sa VOPI stávajú záväznými pre vzťahy medzi SAP a Objednávateľom.
- 1.4. Súčasťou VOPI sú aj definície pojmov používaných v Zmluve a vo VOPI, ktoré sa pre účely Zmluvy a VOPI budú vykladať spôsobom uvedeným v nasledujúcom článku, okrem prípadu, ak Zmluva obsahuje v konkrétnom prípade inú definíciu rovnakého pojmu.
- 1.5. Tieto VOPI nadobúdajú účinnosť dňom 1. októbra 2006.

2. Definície pojmov

2.1. Čas sa počíta takto:

- lehoty určené podľa dní sa začínajú pracovným dňom, ktorý nasleduje po udalosti, ktorá je rozhodujúca pre jej začiatok, pričom na počítanie sa uvažujú pracovné dni
- lehoty určené podľa týždňov, mesiacov alebo rokov končia sa uplynutím toho dňa, ktorý sa svojím označením zhoduje s dňom, keď došlo k skutočnosti určujúcej začiatok lehoty, a ak ho v mesiaci niet, posledným dňom mesiaca,
- ak posledný deň lehoty prípadne na deň pracovného voľna alebo deň pracovného pokoja, je posledným dňom lehoty najbližší nasledujúci pracovný deň.

2.2. „Dielom“ sa rozumie odborná inštalácia a implementácia Softvéru v rozsahu a za podmienok stanovených Zmluvou o dielo a ktorého špecifikácia bude stanovená v Zmluve o dielo.

2.3. „Dôvernou informáciou“ sa rozumie akákoľvek informácia, ktorú za dôvernú príslušná Zmluvná strana disponujúca touto informáciou výslovne označí. Dôvernými informáciami sú takisto všetky iné informácie, predstavujúce predmet obchodného tajomstva v zmysle ustanovenia §17 Obchodného zákonníka, vrátane všetkých skutočností obchodnej, výrobnéj, technickej či ekonomickej povahy, súvisiacich s činnosťou príslušnej Zmluvnej strany, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu hodnotu, a ktoré nie sú v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupné. Tieto informácie majú byť podľa vôle príslušnej Zmluvnej strany utajené a táto Zmluvná strana ich utajenie aj zodpovedajúcim spôsobom zabezpečuje.

2.4. „Implementáciou“ sa rozumie poskytnutie odborných konzultačných služieb zo strany Zhotoviteľa Objednávateľovi, týkajúcich sa funkčnosti a využiteľnosti Softvéru pri podpore zmluvne dohodnutých podnikových procesov

Objednávateľom využívaním Softvéru. Súčasťou týchto konzultačných služieb bude nastavenie systému podľa požiadaviek Objednávateľa špecifikovaných v Zmluve.

2.5. „Inštaláciou“ sa rozumie nahratie Softvéru do hardvérového zariadenia Objednávateľa v rozsahu stanovenom v Zmluve a jeho skonfigurovanie.

2.6. „Objednávateľom“ sa rozumie zmluvná strana odlišná od SAP vrátane všetkých jej prevádzok a iných organizačných zložiek ako i jej prípadný právny nástupca alebo právni nástupcovia, nech je titul právneho nástupníctva akýkoľvek.

2.7. „SAP Service Marketplace“ je podporná komunikačná a informačná infraštruktúra SAP, ktorá umožňuje Objednávateľovi, pri zachovaní bezpečnosti dát, komunikovať so strediskami podpory Zhotoviteľa a získavať informácie z databázy SAP pre podporu zákazníkov.

2.8. „Podstatným porušením Zmluvy“ sa rozumie porušenie Zmluvy, ktoré je ako podstatné porušenie výslovne označené v Zmluve alebo porušenie Zmluvy, ak Zmluvná strana porušujúca Zmluvu vedela v čase uzavretia Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel Zmluvy, ktorý vyplýval z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola Zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení Zmluvy. Pri pochybnostiach sa predpokladá, že porušenie Zmluvy nie je podstatné.

2.9. „Právnymi predpismi“ sa rozumejú všeobecne záväzné právne predpisy aktuálne platné na území Slovenskej republiky.

2.10. „Produktívna prevádzka Softvéru“ je používanie Softvéru s reálnymi dátami Objednávateľa.

2.11. „Softvérom“ sa rozumie Softvérový systém SAP, na ktorý sa vzťahuje predmet Zmluvy. Rovnaký význam ako „Softvér“ majú pojmy



„Softvérový systém“ a „Systém“ použité v Zmluve alebo vo VOPI.

2.12. „Stranou oprávnenou a stranou povinnou“ sa rozumejú buď Objednávateľ alebo SAP vystupujúci v Zmluve v zmluvnom postavení Zhotoviteľa a to podľa súvislostí, ktoré tento výklad vyžadujú. To isté platí pre výraz „Zmluvná strana“.

2.13. „Škodou“ sa rozumie skutočná škoda. Skutočnou škodou sa rozumie ujma, ktorá nastala vo sfére hmotných aktív poškodeného a ktorá je vyčísliteľná v peniazoch. Škodou je aj taká ujma, ktorá poškodenej Zmluvnej strane vznikla tým, že musela vynaložiť náklady v dôsledku porušenia povinností ustanovenej právnymi predpismi alebo Zmluvou druhou Zmluvnou stranou. Škodou nie je ušlý zisk.

2.14. „Verzia Softvéru“ je Softvér, označený číselným a písmenným radom (napr. 4.6C) alebo slovným označením (napr. Enterprise), v rozsahu určitej funkcionality popísanej v jeho originálnej dokumentácii.

2.15. „Zhotoviteľom“ sa rozumie SAP vrátane všetkých jeho prevádzok a iných organizačných zložiek ako i jeho prípadný právny nástupca alebo právni nástupcovia, nech je titul právneho nástupníctva akýkoľvek, a to i v prípade, ak je v Zmluve o implementácii Softvéru označený ako Dodávateľ. SAP má v Zmluve o diele právne postavenie zhotoviteľa v zmysle ustanovení §§ 536 a nasl. slovenského Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v platnom znení (ďalej len „Obchodný zákonník“).

3. Všeobecné zásady

3.1. Plnenie Zmluvy sa riadi zásadami obsiahnutými v Zmluve a v týchto VOPI, ak nie je v Zmluve uvedené inak.

3.2. Rozsah a spôsob vykonávania činností v priebehu plnenia Zmluvy sú bližšie špecifikované v Zmluve.

3.3. Technická a organizačná špecifikácia zhotovenia Diela resp. Služieb Dodávateľa sú uvedené v príslušnej Zmluve.

3.4. Plnenie Zmluvy bude Objednávateľovi poskytované postupne v súlade s časovým harmonogramom uvedeným v Zmluve.

4. Postup pri plnení Zmluvy

4.1. Pokiaľ nie je v Zmluve alebo ďalej v týchto VOPI uvedené inak, bude sa pri plnení Zmluvy postupovať podľa štandardnej metodiky spoločnosti SAP.

4.2. Ak sa Zmluvné strany dohodnú, bude plnenie Zmluvy rozdelené do samostatných projektových etáp, do ktorých bude implementovaný vždy určitý ucelený rozsah funkcionality Softvérového systému. Dokončením poslednej projektovej etapy tak bude Objednávateľovi požadované zmluvné plnenie celkom poskytnuté.

4.3. Každý projekt alebo jeho etapa predstavuje ucelený projektový cyklus skladajúci sa z piatich fáz. Každá z týchto fáz je ďalej popísaná svojim cieľom, výstupnými dokumentami (bližšie špecifikovanými v článku 6. týchto VOPI) a činnosťami vykonávanými Zhotoviteľom a Objednávateľom.

4.3.1. Fáza 1: Príprava projektu / etapy

Cieľ: Počiatočné naplánovanie a príprava projektu / etapy po stránke materiálnej, technickej i organizačnej.

Výstupné dokumenty:

- Definícia projektu

Zhotoviteľ zabezpečí:

- inštaláciu Softvérového systému na Objednávateľom pripravenom hardvéri Objednávateľa vyhovujúcom pre inštaláciu Softvéru a odsúhlasenom zo strany Zhotoviteľa (ďalej aj „Hardvér“)

a vytvorenie vývojového prostredia,

- návrh znenia dohodnutých kapitol Definície projektu,
- úvodné školenie projektového tímu podľa školiaceho plánu,
- revíziu úplnosti a kvality projektovej fázy.

Objednávateľ zabezpečí:

- potrebné hardvérové vybavenie pre používanie Softvérového systému podľa parametrov (sizing-u) príslušného hardvérového dodávateľa,
- dohodnuté pracovné prostredie projektového tímu,
- naplnenie dohodnutej organizačnej štruktúry projektu konkrétnymi poverenými pracovníkmi Objednávateľa a ich uvoľnenie pre projekt v stanovených kapacitách,
- návrh znenia dohodnutých kapitol Definície projektu,
- oficiálne zahájenie projektu (zvolanie kick-off meetingu a prvej schôdzky Riadiaceho výboru).

Spoločne zabezpečia:

- projektové riadenie projektovej fázy,
- finalizáciu dokumentu Definícia projektu / etapy,
- finalizáciu agendy oficiálneho zahájenia projektu (kick-off meetingu a prvej schôdzky Riadiaceho výboru),
- predloženie *Definície projektu* Riadiacemu výboru na schválenie.

4.3.2. Fáza 2: Cieľový koncept

Cieľ: Vytvoriť detailný popis cieľového stavu organizácie a podnikových procesov Objednávateľa, vrátane všetkých materiálnych, technických a organizačných aspektov a tak ďalej spresniť zadanie projektu.

Výstupné dokumenty:

- Cieľový koncept

Zhotoviteľ zabezpečí:

- inštaláciu Softvéru na Hardvér Objednávateľa a vytvorenie testovacieho prostredia vrátane prípadného transportného režimu medzi vývojovým a testovacím prostredím,



- návrh znenia Cieľového konceptu na základe informácií poskytnutých Objednávateľom.
- školenie projektového tímu - základné školenie funkčnosti Softvéru podľa plánu školení (dokument Definícia projektu) na Softvérovom systéme a v priestoroch Objednávateľa,
- revíziu úplnosti a kvality projektovej fázy.

Objednávateľ zabezpečí:

- poskytnutie detailných informácií o svojej súčasnej, príp. budúcej plánovanej, organizačnej štruktúre, podnikových procesoch, dátových tokoch (medzi informačnými systémami Objednávateľa), dátových štruktúrach pre implementáciu relevantných dát a hlásení,
- prípravu zápisov z pracovných schôdzok procesných tímov,
- napojenie inštalovaných systémov na OSS,
- obsadenie realizačného tímu zodpovednými pracovníkmi Objednávateľa pre testovanie, dokumentáciu a schválenie jednotlivých podnikových procesov,
- oficiálne pripomienkovanie predloženého návrhu Cieľového konceptu poverenými pracovníkmi Objednávateľa.

Spoločne zabezpečia:

- projektové riadenie projektovej fázy,
- upresnenie rozsahu požadovanej funkčnosti Softvéru,
- upresnenie časového harmonogramu a potrebných kapacít ďalšieho postupu projektu,
- priebežnú informovanosť Riadiaceho výboru o stave projektu,
- management zmenového riadenia projektu (podľa špecifikácie v článku 8. týchto VOPI),
- predloženie Cieľového konceptu Riadiacemu výboru na schválenie.

4.3.3. Fáza 3: Realizácia

Cieľ: Nastaviť, otestovať a odovzdať Objednávateľovi Softvérový systém tak, aby splnil všetky podmienky kladené na jeho funkčnosť, definovanú

v obojstranne odsúhlasenom Cieľovom koncepte.

Výstupné dokumenty:

- Protokol o vykonaní integračných testov,
- Dokumentácia nastavenia Softvérového systému,
- Dokumentácia koncového užívateľa,
- Školiace materiály pre koncových užívateľov.

Zhotoviteľ zabezpečí:

- inštaláciu Softvéru na Hardvér Objednávateľa a vytvorenie produktívneho prostredia vrátane prípadného transportného režimu medzi vývojovým, testovacím a produktívnym prostredím,
- základné nastavenie Softvérového systému,
- vývoj, testovanie a dokumentáciu programov pre konverziu dát zo súčasných systémov Objednávateľa na strane Softvérového systému a poskytne popis požadovanej štruktúry dát zo systémov Objednávateľa pre konverziu dát Objednávateľovi,
- vývoj, testovanie a dokumentáciu programov pre trvalé rozhranie s inými informačnými systémami Objednávateľa na strane Softvérového systému,
- vývoj a dokumentáciu prípadného rozšírenia štandardnej funkcionality Softvérového systému,
- vývoj, testovanie a dokumentáciu prípadných neštandardných reportov,
- finálne nastavenie Softvérového systému,
- stanovenie základnej koncepcie oprávnení (užívateľské role),
- zostavenie Dokumentácie nastavenia Softvérového systému,
- doplnenie predloženého Protokolu o zhotovení integračných testov o návrh riešenia zistených nedostatkov vo funkčnosti Softvérového systému,
- školenie projektového tímu – detailné školenie funkčnosti počítačového programu, (vrátane nastavovania parametrov), pokiaľ je

špecifikovaný tento typ školenia v školiacom pláne (dokument Definícia projektu) na Softvérovom systéme a v priestoroch Objednávateľa,

- revíziu úplnosti a kvality projektovej fázy.

Objednávateľ zabezpečí:

- zahájenie správy Softvérového systému (organizácia transportov, zálohovanie, oprávnenia, ...) podľa pokynov pracovníkov Zhotoviteľa,
- vývoj, testovanie a dokumentáciu programov pre konverziu dát zo súčasných systémov Objednávateľa na strane systémov Objednávateľa,
- vývoj, testovanie a dokumentáciu programov pre trvalé rozhrania s inými informačnými systémami Objednávateľa na strane systémov Objednávateľa,
- prípravu správnych a úplných dát v súčasných systémoch Objednávateľa pre následnú migráciu do Softvérového systému,
- úvodné vytvorenie autorizačných profilov (na základe predloženej koncepcie oprávnení) a ich následnú správu a aktualizáciu,
- definíciu, naplánovanie a vykonanie testov nastavenia Softvérového systému (na dátach Objednávateľa),
- vytvorenie Dokumentácie koncového užívateľa a školiacich materiálov pre koncových užívateľov,
- definíciu, naplánovanie a vykonanie integračných testov Softvérového systému (na dátach Objednávateľa) poverenými pracovníkmi Objednávateľa,
- zostavenie Protokolu o vykonaní integračných testov.

Spoločne zabezpečia:

- projektové riadenie projektovej fázy,
- management zmenového riadenia projektu (podľa špecifikácie v článku 8. týchto VOPI),
- predloženie Protokolu o vykonaní integračných testov Riadiacemu výboru na schválenie.

4.3.4. Fáza 4: Príprava produktívnej prevádzky



Cieľ: Uzavrieť všetky prípravné projektové činnosti a pripraviť tak Softvérový systém na zahájenie produktívnej prevádzky.

Výstupné dokumenty:

- Plán prechodu do produktívnej prevádzky (migračný plán),

Zhotoviteľ zabezpečí:

- podporu prípadného vyladenia Softvérového systému po výkonových testoch,
- technickú podporu skúšobnej a následne ostrej migrácie dát podľa plánu prechodu do produktívnej prevádzky,
- revíziu úplnosti a kvality projektovej fázy.

Objednávateľ zabezpečí:

- technickú, materiálnu a organizačnú podporu produktívnej prevádzky Softvérového systému,
- uskutočnenie skúšobnej migrácie dát podľa plánu prechodu do produktívnej prevádzky a overenie správnosti prenesených dát,
- naplánovanie a zhotovenie školení koncových užívateľov Softvérového systému podľa pripravených školiacich materiálov (prípadne definíciu, naplánovanie a zhotovenie testov pripravenosti koncových užívateľov) na Softvérovom systéme a v priestoroch Objednávateľa,
- uskutočnenie ostrej migrácie dát podľa plánu prechodu do produktívnej prevádzky po schválení zahájenia produktívnej prevádzky Softvérového systému Riadiacim výborom.

Spoločne zabezpečia:

- projektové riadenie projektovej fázy,
- zostavenie plánu prechodu do produktívnej prevádzky,
- predloženie *Protokolu o prechode do produktívnej prevádzky* Riadiacemu výboru ako podkladu na schválenie zahájenia produktívnej prevádzky Softvérového systému.

4.3.5. Fáza 5: Produktívna prevádzka a podpora

Cieľ: Podpora koncových užívateľov Softvéru v priebehu prvých kritických dní a týždňov produktívnej prevádzky Softvérového systému.

Výstupné dokumenty:

- Protokol o ukončení projektu.

Zhotoviteľ zabezpečí:

- riešenie zistených pripomienok k funkčnosti Softvéru obsiahnutých v protokole o ukončení projektu,
- revíziu úplnosti a kvality projektovej fázy.

Objednávateľ zabezpečí:

- management zmenového riadenia (podľa špecifikácie v článku 8. týchto VOPI)
- kontinuálnu podporu koncových užívateľov Softvéru.
- zostavenie protokolu o ukončení projektu.

Spoločne zabezpečia:

- projektové riadenie projektovej fázy,
- predloženie *Protokolu o ukončení projektu* Riadiacemu výboru na schválenie.

5. Organizácia projektu

5.1. Projekt je organizovaný v troch úrovniach riadenia:

5.1.1. Riadiaci výbor projektu (RV), ktorý je najvyšším orgánom riadenia projektu.

5.1.1.1. Robí všetky požadované rozhodnutia presahujúce kompetencie Vedúcich projektu. Schádza sa spravidla jedenkrát mesačne na kontrolu postupu projektu a/alebo podľa potreby. Oficiálne schvaľuje ukončenie jednotlivých fáz projektu, rozhoduje o všetkých zásadných zmenách projektu (rozsah, termíny, rozpočet, personálne obsadenie) a rieši eskalované záležitosti, predkladané Vedúcimi projektu.

5.1.1.2. Členmi Riadiaceho výboru (RV) sú sponzori Objednávateľa a Zhotoviteľa (ktorých definícia je uvedená ďalej v tomto článku) a

prípadne ďalší poverení pracovníci Objednávateľa a Zhotoviteľa tak, aby Riadiaci výbor mal dostatočné kompetencie na prijímanie vyššie uvedených rozhodnutí. RV predsedá sponzor projektu Objednávateľa a o všetkých schôdzach RV sa vyhotovuje písomný zápis. Schôdzi RV sa zúčastňujú Vedúci projektu Objednávateľa a Zhotoviteľa, ktorí informujú RV o aktuálnom stave projektu a predkladajú na schválenie príslušné výstupné dokumenty jednotlivých fáz projektu, prípadne na rozhodnutie eskalované záležitosti projektu.

5.1.2. Hlavný tím projektu (HTP), ktorý je orgánom operačného riadenia projektu.

5.1.2.1. Koordinuje prácu jednotlivých procesných tímov a prijíma rozhodnutia presahujúce kompetencie týchto tímov. Členovia HTP sa schádzajú spravidla jedenkrát týždenne, aby priebežne plánovali a kontrolovali postup projektu, rozhodovali o návrhoch procesných tímov na zmeny projektu v rámci svojich kompetencií (alebo ich pripravovali na predloženie Riadiacemu výboru projektu) a pripravujú správu o stave projektu na rokovanie Riadiaceho výboru.

5.1.2.2. Členmi HTP sú Vedúci projektu a vedúci procesných tímov Objednávateľa a Zhotoviteľa, prípadne ďalšie osoby nimi prizvané. V čele HTP stojí Vedúci projektu Objednávateľa.

5.1.3. Procesné tímy, ktoré sú výkonnými článkami projektu (označované aj ako projektové tímy).

5.1.3.1. Celý požadovaný rozsah funkčnosti Systému je rozdelený podľa podnikových procesov Objednávateľa, ktoré má podporovať, do skupín súvisiacich podnikových procesov. Každou skupinou procesov sa zaoberá na to určený procesný tím.

5.1.3.2. Členovia každého procesného tímu vykonávajú všetky dohodnuté projektové aktivity tak, aby zabezpečili vykonanie požadovaného Diela alebo

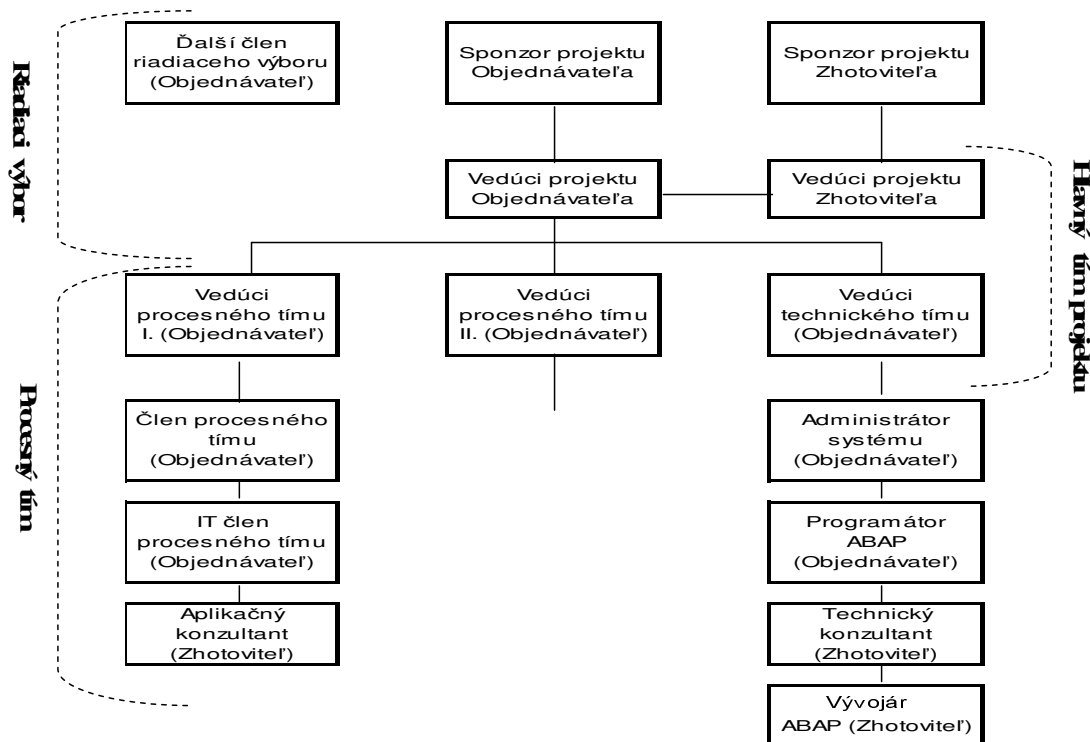
poskytnutie dohodnutých služieb v rámci im vymedzeného rozsahu funkčnosti Systému. Rozdelenie úloh medzi pracovníkmi Objednávateľa a Zhotoviteľa je bližšie špecifikované

v predchádzajúcom článku týchto VOPI.

5.1.3.3. Členmi procesných tímov sú delegovaní pracovníci Objednávateľa a Zhotoviteľa.

Prácu každého procesného tímu riadi a kontroluje vedúci príslušného tímu.

5.2. Základná organizácia projektového tímu (Projektové role a tímy):



5.2.1. Projektové role

5.2.1.1. Sponzor projektu Objednávateľa

Sponzorom projektu za Objednávateľa je spravidla člen jeho vedenia, prípadne člen toho odborného útvaru Objednávateľa, ktorý je projektom najviac ovplyvnený. Stáva sa osobou dozorujúcou zo strany Objednávateľa na riadnu realizáciu projektu, ktorá podporuje zavádzanie výsledkov projektu do bežného života Objednávateľa a napomáha rýchlemu riešeniu eskalovaných záležitostí Vedúcimi projektu.

5.2.1.2. Sponzor projektu Zhotoviteľa

Sponzorom projektu za Zhotoviteľa je osoba určená Zhotoviteľom, ktorá zabezpečuje pre Vedúceho projektu Zhotoviteľa požadovanú podporu nutnú pre splnenie cieľov projektu, aby tak zabezpečil plnú spokojnosť Objednávateľa. To zahŕňa účasť na schôdzkach Riadiaceho výboru alebo Hlavného tímu projektu a poskytovanie pomoci pri riešení vyhradených problémov, pokiaľ sa vyskytnú.

5.2.1.3. Vedúci projektu Objednávateľa

Zodpovedá za operatívne plánovanie a riadenie všetkých dohodnutých projektových aktivít pracovníkov Objednávateľa. Postupuje v úzkej súčinnosti s Vedúcim projektu Zhotoviteľa tak, aby boli v plánovaných termínoch a kvalite vykonané všetky plánované projektové aktivity každej fázy projektu. V prípade potreby eskaluje príslušné projektové záležitosti, ktoré už nemôže v rámci svojej kompetencie rozhodnúť (zmena rozsahu, rozpočtu, časového plánu projektu), na úroveň RV na rozhodnutie. Vedúci projektu Objednávateľa je členom Hlavného



tímu projektu (ktorému predsedá) a zúčastňuje sa na rokovaníach RV.

5.2.1.4. Vedúci projektu Zhotoviteľa

Zodpovedá za operatívne plánovanie a riadenie všetkých dohodnutých projektových aktivít pracovníkov Zhotoviteľa. Postupuje v úzkej súčinnosti s Vedúcim projektu Objednávateľa tak, aby boli v plánovaných termínoch a kvalite vykonané všetky plánované projektové aktivity každej fázy projektu. V prípade potreby eskaluje príslušné projektové záležitosti, ktoré už nemôže v rámci svojej kompetencie rozhodnúť (zmena rozsahu, rozpočtu, časového plánu projektu), na úroveň RV na rozhodnutie. Vedúci projektu Zhotoviteľa je členom Hlavného tímu projektu a zúčastňuje sa na rokovaníach RV.

5.2.1.5. Vedúci procesného tímu Objednávateľa

Je to delegovaný pracovník Objednávateľa, ktorý rozdeľuje a koordinuje každodennú prácu členov svojho tímu v rámci plnenia dohodnutých projektových činností Objednávateľa. V prvom rade je zodpovedný za poskytnutie dostatočných informácií o súčasnom priebehu a prípadných očakávaných zmenách podnikových procesov Objednávateľa, ktoré boli tímu pridelené, pracovníkom Zhotoviteľa tak, aby mohol byť spoločne vytvorený návrh cieľového riešenia (Cieľový koncept). Následne, po nastavení Systému pracovníkmi Zhotoviteľa, je zodpovedný za otestovanie nastavenej funkčnosti Systému na dátach Objednávateľa členmi tímu tak, aby mohol Systém uvoľniť do produktívnej prevádzky. Zodpovedá aj za zabezpečenie podpory koncových užívateľov pre obdobie produktívnej prevádzky.

5.2.1.6. Vedúci technického tímu Objednávateľa

Je delegovaný pracovník Objednávateľa, ktorý riadi všetky práce pri inštalácii a technickej implementácii Systému. Na začiatku projektu sa podieľa na definovaní a následnej realizácii

požiadaviek na technické prostredie (Hardvér) počítačového programu. Po zabezpečení všetkých požiadaviek, podľa špecifikácie dodávateľa technického prostredia, zodpovedá za zabezpečenie správy Systému a to ako v priebehu vlastného projektu, tak hlavne v priebehu produktívnej prevádzky Systému.

5.2.1.7. Administrátor projektu Objednávateľa

V prípade rozsiahlejších projektov, je táto rola obsadzovaná pre odľahčenie Vedúceho projektu Objednávateľa od administratívy projektu (zázpisy zo schôdzí RV a HTP, organizácia schôdzí, rezervácia miestností, atď.).

5.2.1.8. Člen procesného tímu Objednávateľa

Pod vedením Vedúceho príslušného procesného tímu vykonáva všetky pridelené projektové aktivity v rámci návrhu cieľového stavu podnikových procesov, dokumentácie a testovania funkčnosti Systému, školenia koncových užívateľov a prípravy dát.

5.2.1.9. IT Člen procesného tímu Objednávateľa

Táto rola sa obsadzuje v prípade budovania internej podpory koncových užívateľov pre produktívnu prevádzku Systému. Podieľa sa na vykonávaní projektových aktivít ako ostatní členovia procesného tímu a navyiac sa zoznamuje hlbšie s funkčnosťou a nastavením parametrov Systému tak, aby v priebehu produktívnej prevádzky dokázal podporovať koncových užívateľov.

5.2.1.10. Aplikačný konzultant Zhotoviteľa

Je to skúsený pracovník Zhotoviteľa so znalosťou určitej oblasti funkčnosti Softvérového systému. Spolupracuje s Vedúcim príslušného procesného tímu na plánovaní projektových aktivít členov tímu, nastavuje Systém

podľa dohodnutého priebehu podnikových procesov, definuje prípadné rozhrania a užívateľské reporty a obvykle vykonáva aj školenia členov projektového tímu.

5.2.1.11. Administrátor systému Objednávateľa

Správca Systému (dva a viac vyškolených pracovníkov Objednávateľa, podľa počtu koncových užívateľov a objemu spracovávaných dát), ktorý zodpovedá za správu Systému v všetkých jeho úrovniach (báza Systému, externá databáza, operačný systém, sieť, oprávnenia).

5.2.1.12. Vývojár Objednávateľa

Je vyškolený pracovník Objednávateľa, ktorý je delegovaný v prípade budovania vlastnej programátorskej kapacity Objednávateľa na podporu produktívnej prevádzky Systému (hlavne užívateľské reporty).

5.2.1.13. Technický konzultant Zhotoviteľa

Je to skúsený pracovník Zhotoviteľa so znalosťou bázy Systému. Spolupracuje s Vedúcim technického tímu na plánovaní a organizácii vykonávania projektových aktivít členmi tímu, inštaluje Systém a školí Administrátorov systému Objednávateľa.

5.2.1.14. Vývojár Zhotoviteľa

Podporuje procesné tímy pri realizácii dohodnutých užívateľských modifikácií systému v priebehu vlastného projektu.

5.2.2. Finálne a záväzné personálne obsadenie projektového tímu konkrétnymi pracovníkmi Zmluvných strán bude špecifikované v dokumente Definícia projektu v zmysle nasledujúceho článku.

5.3. Výmena neproduktívneho účastníka projektu:



Zmluvné strany sú oprávnené požiadať o výmenu neproduktívneho pracovníka druhej Zmluvnej strany. Takáto žiadosť musí byť odôvodnená. Zmluvná strana žiadajúca o výmenu musí najskôr písomne predložiť druhej Zmluvnej strane svoje dôvody a poukázať na prípady, v ktorých takýto pracovník vážnym spôsobom ohrozil úspešný postup v realizácii projektu. Predložené dôvody výmeny budú následne prerokované na najbližšej schôdzke Riadiaceho výboru a ten tiež rozhodne o prípadnej výmene. Po takomto rozhodnutí RV Zmluvná strana, ktorá bola požiadaná o výmenu

svojho pracovníka, realizuje výmenu tohto pracovníka do 28 dní od prijatia uvedeného rozhodnutia RV.

6. Projektová dokumentácia

6.1. V priebehu celého projektu je nutné vytvárať a udržiavať projektovú dokumentáciu. Po akceptácii každej fázy projektu Objednávateľom prechádza ďalšia správa, vrátane prípadnej aktualizácie, všetkej projektovej dokumentácie danej fázy do rúk poverených pracovníkov Objednávateľa.

Je spoločným výstupným dokumentom druhej projektovej fázy (Cieľový koncept) a ako detailný popis cieľového stavu organizácie na konci projektu a procesov

6.4. Cieľový koncept projektu

6.5. Protokol o nastavení funkčnosti

Vzniká ako výstupný dokument tretej fázy projektu (Realizácia). Popisuje nastavenie funkčnosti. Jasne deklaruje, že nastavenie funkčnosti vyhovuje požiadavkám Objednávateľa, definovaným v Cieľovom koncepte a to buď bez výhrad alebo s výhradami (akými) alebo nevyhovuje. Po doplnení spôsobu a termínov odstránenia zistených nedostatkov vo funkčnosti Softvérového systému Zhotoviteľom sa schválením Riadiacim výborom stáva pre obe Zmluvné strany záväzným potvrdením, že funkčnosť Softvérového systému vyhovuje požiadavkám Objednávateľa.

6.6. Protokol o vykonaní integračných testov

Vzniká ako výstupný dokument tretej fázy projektu (Realizácia), popisujúci výsledky uskutočnených integračných testov. Jasne deklaruje, ktorá z testovanej funkčnosti Softvérového systému vyhovuje požiadavkám Objednávateľa, definovaným v Cieľovom koncepte a to buď bez výhrad alebo s výhradami (akými) alebo nevyhovuje. Po doplnení

spôsobu a termínov odstránenia zistených nedostatkov vo funkčnosti Softvérového systému Zhotoviteľom sa schválením Riadiacim výborom stáva pre obe Zmluvné strany záväzným potvrdením, že funkčnosť Softvérového systému vyhovuje požiadavkám Objednávateľa.

6.7. Dokumentácia nastavenia Softvérového systému

Po odstránení všetkých nedostatkov vo funkčnosti Softvérového systému, popísaných v Protokole o vykonaní integračných testov, je do jednej sady dokumentov zhrnutá všetka doposiaľ priebežne vytváraná dokumentácia nastavenia Softvérového systému. Jedná sa o dokumentáciu nastavenia parametrov Softvérového systému (Implementation Guide, skratka IMG) s dôrazom na zmeny štandardného nastavenia, vykonané v priebehu projektu, užívateľských modifikácií Softvéru, vytvorených rozhraní na iné informačné systémy Objednávateľa a užívateľských hlásení (tlačových výstupov).

Dokumentácia nastavenia Softvéru je oficiálne odovzdaná správcovi

6.2. Rozdelenie úloh vo vzťahu k príprave ďalej uvedenej projektovej dokumentácie medzi Zhotoviteľom a Objednávateľom je uvedené v článku 4. týchto VOPI.

6.3. Definícia projektu

Je spoločným výstupom prvej projektovej fázy „Príprava projektu“, ktorý zhrňuje počiatočné naplánovanie a prípravu projektu po stránke materiálnej, technickej a organizačnej.

Objednávateľ ďalej upresňuje zadanie projektu. Po schválení Riadiacim výborom sa tento dokument stáva pre obe strany záväzným zadáním, podľa ktorého bude realizovaný zbytok projektu

dokumentácie Objednávateľa, ktorý sa ďalej stará o jej aktualizáciu, t.j. dozerá, aby všetky nasledujúce zmeny nastavenia Softvéru boli vždy do dokumentácie zapracované (vrátane informácií - kto, kedy a prečo zmenu vykonal).

6.8. Dokumentácia koncového užívateľa

Je to pracovný manuál, podľa ktorého pracujú koncoví užívatelia Softvéru. Popisuje príslušné obrazovky pre jednotlivé transakcie Softvéru, s vysvetlením významu jednotlivých polí a spôsobu ich vyplňovania. Táto dokumentácia je základom pre vlastné školenia koncových užívateľov.

6.9. Školiace materiály pre koncového užívateľa

Podporné materiály pre uskutočňovanie školení koncových užívateľov, ako napríklad prezentácie alebo konkrétne cvičenia na testovacích dátach Objednávateľa. S výhodou je možné použiť vybrané prezentačné fólie do školení projektového tímu a tiež testovacie plány nastavenia Softvéru (vrátane pripravených testovacích dát). Tieto materiály sú



najprv použité pre úvodné školenia koncových užívateľov v rámci projektu a následne pre školenia nových zamestnancov.

6.10. Protokol o vykonaní výkonových testov

Vzniká ako výstupný dokument štvrtej fázy projektu (Príprava produktívnej prevádzky), popisujúci výsledky vykonaných výkonových testov Softvérového systému. Medzi tieto testy radíme najmä Zátťažový test systému, ktorý testuje odozvy systému pri simulovanej záťaži veľkým počtom užívateľov a Objemový test, ktorý testuje výkonové charakteristiky Systému pri uchovávaní, spracovávaní a prístupe k veľkým objemom dát. Tieto testy slúžia na overenie výkonových charakteristík Softvérového systému, prípadne na ich doladenie alebo posilnenie Softvérového systému za podpory príslušného dodávateľa hardvérového vybavenia.

Po doplnení spôsobu a termínov odstránenia zistených výkonových nedostatkov Softvérového systému Zhotoviteľom sa schválením Riadiacim výborom stáva pre obe strany záväzným potvrdením, že Softvérový systém je pripravený na uvedenie do produktívnej prevádzky.

6.11. Plán prechodu do produktívnej prevádzky (Cut-over plan)

Predstavuje detailný časový harmonogram úvodného naplnenia Softvéru príslušnými dátami zo súčasných informačných systémov Objednávateľa. Detailne popisuje časovú postupnosť jednotlivých migračných aktivít, t.j. vždy kto, kedy, akými dátami, cez aké rozhrania a ako dlho bude naplňovať Softvérový systém tak, aby bol dosiahnutý plánovaný termín zahájenia produktívnej prevádzky Softvéru. Okrem toho tento plán obsahuje aj ďalšie aktivity nesúvisiace priamo s technickou spôsobilosťou Softvéru, ako napríklad inventarizácia majetku, testovanie a kontroly migrovaných dát, činnosti, ktoré bude treba realizovať manuálne a pod.

6.12. Protokol o prechode do produktívnej prevádzky

Vzniká ako výstupný záverečný dokument štvrtej fázy projektu. Popisuje, že Softvérový systém je pripravený na štart produktívnej prevádzky. Jasne deklaruje, že Softvérový systém je nastavený a pripravený na štart produktívnej prevádzky tak, ako bolo detailne popísané v pláne prechodu do produktívnej prevádzky. Po doplnení spôsobu a termínov odstránenia zistených výkonových nedostatkov Softvérového systému Zhotoviteľom sa schválením Riadiacim výborom stáva pre obe Zmluvné strany záväzným potvrdením, že nastavenie Softvéru je pripravené na štart produktívnej prevádzky a vyhovuje požiadavkám Objednávateľa.

6.13. Protokol o ukončení projektu

Vzniká ako výstupný dokument poslednej fázy projektu, popisujúci zistené nedostatky Softvérového systému, ktoré zistili koncoví užívatelia Softvérového systému, v priebehu úvodných týždňov produktívnej prevádzky. Po doplnení spôsobu a termínov odstránenia zistených nedostatkov Softvérového systému Zhotoviteľom sa schválením Riadiacim výborom stáva pre obe Zmluvné strany záväzným potvrdením, že predmet Zmluvy bol naplnený a projekt je oficiálne ukončený.

6.14. Zápisy z rokovaní

Z každého rokovania (schôdzky) každého tímu (RV, HTP, Procesné tímy, Technický tím) v priebehu projektu je vykonaný obojstranne odsúhlasený písomný zápis. Slúži na popis obsahu rokovania a prijatých rozhodnutí a na zápis uložených úloh a ich plnenia.

6.15. Protokol o akceptácii

Slúži na formálne potvrdenie, že Objednávateľ schválil príslušnú fázu projektu a pokladá ju za uzatvorenú. Je vystavovaný Vedúcim projektu Zhotoviteľa a za Objednávateľa je podpisovaný

poverenou osobou (napr. Vedúcim projektu Objednávateľa) na základe predchádzajúceho schválenia Riadiacim výborom.

6.16. Protokol o vykonanom školení

Slúži na oficiálne potvrdenie, že plánované školenia podľa schváleného plánu školení boli uskutočnené. Vystavuje ho školiteľ (pracovník Zhotoviteľa, ktorý školenie vykonal) a za Objednávateľa podpisuje poverená osoba (napr. príslušný Vedúci procesného tímu).

6.17. Vedúci projektu za obe Zmluvné strany sú podpísaním spoločného zápisu oprávnení rozhodnúť, že vo vzťahu k danému projektu / etape nie je potrebné vyhotoviť nasledovné dokumenty: Protokol o nastavení funkčnosti, Protokol o vykonaní výkonových testov a Protokol o odovzdaní/prevzatí dokumentu na preštudovanie ani vykonať príslušné práce.

7. Odovzdanie a prevzatie Diela a Akceptačné konanie

7.1. Odovzdanie a prevzatie Diela ako i realizácia výstupov plnenia Zmluvy o implementácii Softvéru bude prebiehať spôsobom špecifikovaným v príslušnej Zmluve a v týchto VOPI postupne, akceptáciou príslušných výstupných dokumentov jednotlivých projektových fáz.

7.2. Akceptačné konanie bude prebiehať v nasledujúcich krokoch, t.j. vždy na záver každej fázy projektu:

7.2.1. Akceptácia dokumentu Definícia projektu (na konci prvej fázy projektu):

Potom, čo Vedúci projektu obidvoch strán spoločne vytvorili návrh dokumentu, predložia tento v predstihu na pripomienkovanie Riadiacemu výboru tak, aby na svojej prvej schôdzi mohol rozhodnúť, že:

- akceptuje predložený dokument bez výhrad – v tom prípade Vedúci projektu Objednávateľa

ako poverená osoba potvrdí rozhodnutie RV podpisom Protokolu o akceptácii Definície projektu.

- akceptuje predložený dokument s pripomienkami - v tom prípade Vedúci projektu Objednávateľa ako poverená osoba potvrdí rozhodnutie RV podpisom Protokolu o akceptácii Definície projektu s vymenovaním pripomienok RV, ktoré následne Vedúci projektu obidvoch Zmluvných strán spoločne zapracujú do dokumentu.
- neakceptuje predložený dokument – v tom prípade RV rozhodne o riešení prípadných dopadov tohto rozhodnutia na projekt, t.j. prípadné zmeny harmonogramu, rozsahu alebo rozpočtu projektu a stanoví termín svojej ďalšej schôdze, kedy bude upravený návrh dokumentu znovu prerokovaný.

7.2.2. Akceptácia dokumentu Cielový koncept (na konci druhej fázy projektu):

Vedúci projektu Zhotoviteľa poskytne Objednávateľovi návrh dokumentu k preštudovaniu vo vytlačenej podobe v dvoch vyhotoveniach v dohodnutom termíne podľa harmonogramu projektu uvedenom v Zmluve. Prevzatie dokumentu Objednávateľom bude potvrdené Protokolom o odovzdaní/prevzatí dokumentu na preštudovanie, vystaveným Zhotoviteľom a podpísaným oprávnenými osobami Objednávateľa (napr. Vedúci projektu Objednávateľa). Vedúci projektu Objednávateľa zabezpečí pripomienkovanie predloženého dokumentu poverenými pracovníkmi Objednávateľa (vrátane príslušných členov Riadiaceho výboru) a odovzdanie dokumentu zhrňujúceho všetky oficiálne pripomienky Vedúcemu projektu Zhotoviteľa v dohodnutom termíne. Vedúci projektu Zhotoviteľa zabezpečí zapracovanie pripomienok Objednávateľa do návrhu dokumentu. Dokument so zapracovanými pripomienkami Objednávateľa predloží Vedúci projektu Zhotoviteľa v predstihu Riadiacemu výboru tak, aby na svojej najbližšej schôdzi mohol rozhodnúť, že:

- akceptuje predložený dokument bez výhrad – v tom prípade Vedúci projektu Objednávateľa ako poverená osoba potvrdí rozhodnutie RV podpisom Protokolu o akceptácii Cielového konceptu.
- akceptuje predložený dokument s pripomienkami - v tom prípade Vedúci projektu Objednávateľa ako poverená osoba potvrdí rozhodnutie RV podpisom Protokolu o akceptácii Cielového konceptu s vymenovaním pripomienok RV. Vedúci projektu obidvoch Zmluvných strán následne spoločne zapracovanie pripomienok do dokumentu.
- neakceptuje predložený dokument – v tom prípade RV rozhodne o riešení prípadných dopadov tohto rozhodnutia na projekt, t.j. prípadné zmeny harmonogramu, rozsahu alebo rozpočtu projektu a stanoví termín svojej ďalšej schôdze, kedy bude upravený návrh dokumentu znovu prerokovaný.

7.2.3. Akceptácia Protokolu o nastavení funkčnosti (tretia fáza projektu):

Potom, čo poverení pracovníci Objednávateľa (väčšinou členovia jednotlivých procesných tímov) definovali, vykonali a preverili nastavenie (základnej alebo cieľovej) funkčnosti, zhrnú zistené nedostatky funkčnosti Softvérového systému, t.j. odchýlky od Cielového konceptu, do Protokolu o nastavení základnej funkčnosti. Tento odovzdá Vedúci projektu Objednávateľa Vedúcemu projektu Zhotoviteľa, ktorý zabezpečí doplnenie Protokolu o nastavení funkčnosti o spôsob a termíny riešenia zistených nedostatkov. Takto dopracovaný dokument predloží Vedúci projektu Zhotoviteľa v predstihu Riadiacemu výboru tak, aby na svojej najbližšej schôdzi mohol rozhodnúť, že:

- akceptuje predložený dokument bez výhrad – v tom prípade Vedúci projektu Objednávateľa ako poverená osoba potvrdí rozhodnutie RV podpisom Protokolu o nastavení funkčnosti. Vedúci projektu

obidvoch Zmluvných strán následne spoločne zabezpečia odstránenie zistených nedostatkov vo funkčnosti Softvérového systému podľa plánu.

- akceptuje predložený dokument s pripomienkami - v tom prípade Vedúci projektu Objednávateľa ako poverená osoba potvrdí rozhodnutie RV podpisom Protokolu o nastavení funkčnosti s vymenovaním pripomienok RV. Vedúci projektu obidvoch Zmluvných strán následne spoločne zabezpečia zapracovanie pripomienok do dokumentu a odstránenie zistených nedostatkov vo funkčnosti Softwarového systému podľa plánu.
- neakceptuje predložený dokument – v tom prípade RV rozhodne o riešení prípadných dopadov tohto rozhodnutia na projekt, t.j. prípadné zmeny harmonogramu, rozsahu alebo rozpočtu projektu a stanoví termín svojej ďalšej schôdze, kedy bude upravený návrh dokumentu znovu prerokovaný.

7.2.4. Akceptácia Protokolu o vykonaní integračných testov (na konci tretej fázy projektu):

Potom čo poverení pracovníci Objednávateľa (väčšinou členovia jednotlivých procesných tímov) definovali, naplánovali a vykonali integračné testy, zhrnú zistené nedostatky funkčnosti Softvérového systému, t.j. odchýlky od Cielového konceptu, do Protokolu o vykonaní integračných testov. Tento odovzdá Vedúci projektu Objednávateľa Vedúcemu projektu Zhotoviteľa, ktorý zabezpečí doplnenie Protokolu o vykonaní integračných testov o spôsob a termíny riešenia zistených nedostatkov. Takto dopracovaný dokument predloží Vedúci projektu Zhotoviteľa v predstihu Riadiacemu výboru tak, aby na svojej najbližšej schôdzi mohol rozhodnúť, že:

- akceptuje predložený dokument bez výhrad – v tom prípade Vedúci projektu Objednávateľa ako poverená osoba potvrdí rozhodnutie RV podpisom Protokolu o vykonaní integračných testov. Vedúci



projektu obidvoch Zmluvných strán následne spoločne zabezpečia odstránenie zistených nedostatkov vo funkčnosti Softvérového systému podľa plánu.

- akceptuje predložený dokument s pripomienkami - v tom prípade Vedúci projektu Objednávateľa ako poverená osoba potvrdí rozhodnutie RV podpisom Protokolu o vykonaní integračných testov s vymenovaním pripomienok RV. Vedúci projektu obidvoch Zmluvných strán následne spoločne zabezpečia zapracovanie pripomienok do dokumentu a odstránenie zistených nedostatkov vo funkčnosti Softvérového systému podľa plánu.
- neakceptuje predložený dokument – v tom prípade RV rozhodne o riešení prípadných dopadov tohoto rozhodnutia na projekt, t.j. prípadné zmeny harmonogramu, rozsahu alebo rozpočtu projektu a stanoví termín svojej ďalšej schôdze, kedy bude upravený návrh dokumentu znovu prerokovaný.

7.2.5. Akceptácia Protokolu o štarte produktívnej prevádzky (na konci štvrtej fázy projektu):

Potom, čo poverení pracovníci Objednávateľa (väčšinou členovia jednotlivých procesných tímov za pomoci technického tímu) definovali, naplánovali a vykonali nastavenie Softvérového systému pre produktívnu prevádzku, zhrnú zistené nedostatky Softvérového systému do Protokolu o prechode do produktívnej prevádzky. Tento odovzdá Vedúci projektu Objednávateľa Vedúcemu projektu Zhotoviteľa, ktorý zabezpečí doplnenie Protokolu o prechode do produktívnej prevádzky o spôsob a termíny riešenia zistených nedostatkov. Takto dopracovaný dokument predloží Vedúci projektu Zhotoviteľa v predstihu Riadiacemu výboru tak, aby na svojej najbližšej schôdzi mohol rozhodnúť, že:

- akceptuje predložený dokument bez výhrad – v tom prípade Vedúci projektu Objednávateľa ako poverená osoba potvrdí rozhodnutie RV podpisom Protokolu o prechode do

produktívnej prevádzky. Vedúci projektu obidvoch Zmluvných strán následne spoločne zabezpečia odstránenie zistených nedostatkov vo funkčnosti Softvérového systému podľa plánu.

- akceptuje predložený dokument s pripomienkami - v tom prípade Vedúci projektu Objednávateľa ako poverená osoba potvrdí rozhodnutie RV podpisom Protokolu o prechode do produktívnej prevádzky s vymenovaním pripomienok RV. Vedúci projektu obidvoch Zmluvných strán následne spoločne zabezpečia zapracovanie pripomienok do dokumentu a odstránenie zistených nedostatkov vo funkčnosti Softvérového systému podľa plánu.
- neakceptuje predložený dokument – v tom prípade RV rozhodne o riešení prípadných dopadov tohoto rozhodnutia na projekt, t.j. prípadné zmeny harmonogramu, rozsahu alebo rozpočtu projektu a stanoví termín svojej ďalšej schôdze, kedy bude upravený návrh dokumentu znovu prerokovaný.

7.2.6. Akceptácia Protokolu o ukončení projektu (na konci piatej fázy projektu):

Na základe produktívneho užívania Softvérového systému koncovými užívateľmi Objednávateľa, v priebehu prvých týždňov produktívnej prevádzky, zhrnú poverení pracovníci Objednávateľa (väčšinou kľúčoví užívatelia Softvérového systému) zistené nedostatky Softvérového systému do Protokolu o ukončení projektu. Tento odovzdá Vedúci projektu Objednávateľa Vedúcemu projektu Zhotoviteľa, ktorý zabezpečí doplnenie Protokolu o ukončení projektu o spôsob a termíny riešenia zistených nedostatkov. Takto dopracovaný dokument predloží Vedúci projektu Zhotoviteľa v predstihu Riadiacemu výboru tak, aby na svojej najbližšej schôdzi mohol rozhodnúť, že:

- akceptuje predložený dokument bez výhrad – v tom prípade Vedúci projektu Objednávateľa

ako poverená osoba potvrdí rozhodnutie RV podpisom Protokolu o ukončení projektu. Vedúci projektu obidvoch strán následne spoločne zabezpečia odstránenie zistených nedostatkov vo funkčnosti Softvérového systému podľa plánu.

- akceptuje predložený dokument s pripomienkami - v tom prípade Vedúci projektu Objednávateľa ako poverená osoba potvrdí rozhodnutie RV podpisom Protokolu o ukončení projektu s vymenovaním pripomienok RV. Vedúci projektu obidvoch Zmluvných strán následne spoločne zabezpečia zapracovanie pripomienok do dokumentu a odstránenie zistených nedostatkov vo funkčnosti Softvérového systému podľa plánu.
- neakceptuje predložený dokument – v tom prípade RV rozhodne o riešení prípadných dopadov tohoto rozhodnutia na projekt, t.j. prípadné zmeny harmonogramu, rozsahu alebo rozpočtu projektu a stanoví termín svojej ďalšej schôdze, kedy bude upravený návrh dokumentu znovu prerokovaný.

7.3. Objednávateľ je povinný riadne zhotovené Dielo alebo jeho časť prevziať. Túto povinnosť má i v prípade, že sa vyskytnú vady Diela alebo jeho časti, ktoré neboli spôsobené Zhotoviteľom, alebo mali byť zistené Objednávateľom pred začatím príslušného akceptačného konania, pričom neboli včas oznámené Zhotoviteľovi, poprípade sa jedná o drobné vady, ktoré nemajú vplyv na základné funkcie Diela.

7.4. Závazok Zhotoviteľa zhotoviť Dielo je splnený ukončením Diela a jeho odovzdaním Objednávateľovi, ktorý prevzatím Diela osvedčí podpisom Protokolu o akceptácii ukončenia projektu poverenými osobami Objednávateľa.

7.5. Dielo sa považuje za riadne ukončené, pokiaľ zodpovedá špecifikácii v Zmluve (Cieľový koncept). V tom prípade sú Zmluvné strany povinné podpísať Protokol o ukončení projektu. Pokiaľ Objednávateľ Protokol o ukončení projektu bez vážneho



dôvodu odmietne podpísať, považuje sa Dielo za riadne odovzdané a prevzaté ku dňu vystavenia Protokolu Zhotoviteľom, ak vystaveniu Protokolu nepredchádzalo schválenie ukončenia projektu Riadiacim výborom. V opačnom prípade sa Dielo považuje za riadne ukončené a odovzdané Objednávateľovi dňom príslušného rozhodnutia Riadiaceho výboru. Dielo sa tiež považuje za ukončené a prevzaté Objednávateľom používaním Systému v Produktívnej prevádzke Objednávateľa po dobu dlhšiu ako 40 pracovných dní.

7.6. Zmluvný záväzok vykonať pre zamestnancov Objednávateľa školenia je splnený riadnym vykonaním týchto školení a podpisom Protokolu o vykonaných školeniach poverenými osobami Objednávateľa. Objednávateľ nie je oprávnený odmietnuť podpis Protokolu o vykonaní školení v prípade, že školenia boli pre Objednávateľa vykonané v rozsahu a za podmienok obsiahnutých v školiacom pláne schválenom Zmluvnými stranami v rámci Definície projektu.

7.7. V prípade, že Objednávateľ bez vážneho dôvodu odmietne podpísať ktorýkoľvek výstupný dokument v zmysle týchto VOPI a Riadiaci výbor nerozhodne o ďalšom postupe v lehote do 5 pracovných dní odo dňa vzniesenia príslušnej požiadavky Zhotoviteľom, považuje sa príslušná fáza / etapa za riadne ukončenú ku dňu vystavenia príslušného dokumentu.

8. Zmenové konanie

8.1. Počas projektu sa môžu vyskytnúť požiadavky na zmenu alebo rozšírenie predmetu Zmluvy (ďalej len „Zmena“)

8.2. Pretože pre efektívne riadenie projektu je nevyhnutné, aby rozsah projektu bol neustále jednoznačne stanovený a dôrazne dodržiavaný, nasledujú záväzné pravidlá Zmenového konania:

8.3. Žiadateľ o Zmenu predloží písomne svoju žiadosť Vedúcemu projektu Objednávateľa, vrátane zdôvodnenia požadovanej Zmeny (ďalej len „Zmenová požiadavka“).

8.4. Vedúci projektu Objednávateľa Zmenovú požiadavku zaeviduje a odovzdá Vedúcemu projektu Zhotoviteľa na doplnenie informácií.

8.5. Vedúci projektu Zhotoviteľa doplní do Zmenovej požiadavky, najneskôr do 7-14 dní (podľa rozsiahlosti požadovanej zmeny) po jeho obdržaní, zoznam dopadov, ktoré bude mať realizácia tejto zmeny na projekt (časový plán, zdroje Objednávateľa i Zhotoviteľa, cena projektu).

8.6. Takto doplnenú Zmenovú požiadavku predloží Vedúci projektu Objednávateľa členom Riadiaceho výboru v dostatočnom predstihu tak, aby na svojej najbližšej riadnej alebo mimoriadnej schôdzke, najneskôr do 5 dní, mohol rozhodnúť, že:

- akceptuje predloženú Zmenovú požiadavku – v tom prípade Vedúci projektu Objednávateľa a Zhotoviteľa zabezpečia zapracovanie Zmeny do Cieľového konceptu a pripraví návrh dodatku Zmluvy zohľadňujúci všetky dôsledky Zmeny na projekt.
- neakceptuje predloženú Zmenovú požiadavku – v tom prípade Vedúci projektu Objednávateľa informuje žiadateľa o rozhodnutí Riadiaceho výboru a Zmluva zostane bez zmeny.

9. Práva a povinnosti Zmluvných strán

9.1. Úspešné plnenie Zmluvy podľa prevádzkových potrieb Objednávateľa je možné len pri stálej maximálnej súčinnosti Zmluvných strán, a to predovšetkým s ohľadom na konkrétne potreby súčinnosti v jednotlivých fázach projektu, uvedených v Zmluve.

9.2. Objednávateľ je povinný v termínoch stanovených Zmluvou alebo v termínoch stanovených podľa postupu plnenia Zmluvy Riadiacim výborom, ustanoveným v zmysle Zmluvy:

9.2.1. zabezpečiť na svoje náklady vhodné pracovné prostredie Softvérového systému, zodpovedajúce požiadavkám Zhotoviteľa, ktoré je detailne špecifikované v Zmluve,

9.2.2. poskytnúť Zhotoviteľovi pri plnení Zmluvy na svoje náklady potrebnú súčinnosť, nevyhnutnú na zabezpečenie riadneho plnenia záväzkov Zhotoviteľa

9.2.3. poskytnúť Zhotoviteľovi nerušený prístup k technickým zariadeniam (Hardvéru) a Softvéru, určeným Zhotoviteľom,

9.2.4. poskytnúť miestnosť vybavenú tabuľou alebo flip-chartom a telefónnou linkou každému procesnému tímu, pričom každý člen procesného tímu musí mať v tejto miestnosti k dispozícii svoje pracovisko – stôl a stoličku,

9.2.5. poskytnúť minimálne na dve osoby procesného tímu k dispozícii jeden osobný počítač, a to taký, aby jeho parametre vyhovovali aspoň minimálnej konfigurácii určenej Zhotoviteľom na pracovnú stanicu používateľa príslušnej verzie Softvérového systému, pripojený k pracovnému prostrediu Softvérového systému, najlepšie vo vyššie uvedenej miestnosti,

9.2.6. zabezpečiť v prípade potreby a na požiadanie Zhotoviteľa dátový projektor na pravidelné schôdzky procesných tímov,

9.2.7. ustanoviť najmenej dvoch vyšškolených administrátorov Systému (pre vzájomnú zastupiteľnosť), ktorí budú vykonávať základné monitorovacie a administratívne funkcie potrebné na riadny chod Softvérového systému podľa pokynov technického poradcu Zhotoviteľa, a to počas projektu i následnej produktívnej prevádzky Systému. Pokiaľ ustanovení administrátori nie sú príslušne vyšškolení,



- zabezpečiť ich účasť na školeniach vykonaných počas projektu,
- 9.2.8. zriadiť najmenej jednu školiacu učebňu vybavenú 10 osobnými počítačmi vyhovujúcimi aspoň minimálnej konfigurácii určenej Zhotoviteľom na pracovnú stanicu používateľa príslušnej verzie Softvérového systému (teda celkom pre 20 účastníkov školenia) pripojenými k pracovnému prostrediu Softvérového systému, tabuľou alebo flip—chartom a dátovým projektom,
- 9.2.9. zabezpečiť pripojenie Systému na OSS pred začatím prác na nastavení Systému,
- 9.2.10. vymenovať z radov svojich zamestnancov dostatočný počet odborníkov za členov orgánov, uvedených v Zmluve, a vytvoriť pre nich dostatočný časový priestor v rámci plnenia ich bežných pracovných úloh na riadne plnenie ich povinností v rámci spolupráce so Zhotoviteľom pri plnení Zmluvy,
- 9.2.11. zabezpečiť udelenie dostatočných kompetencií svojim zástupcom v orgánoch, vytvorených v zmysle Zmluvy, na vytvorenie podmienok na optimálne prijímanie rozhodnutí v týchto orgánoch,
- 9.2.12. zabezpečiť účasť svojich zamestnancov s potrebnou kompetenciou a poverením na stretnutiach, školeniach a ďalších aktivitách, organizovaných Zhotoviteľom v súvislosti s plnením Zmluvy,
- 9.2.13. poskytovať Zhotoviteľovi dokumenty a informácie, potrebné pre riadne plnenie Zmluvy na základe požiadaviek Zhotoviteľa najneskôr do 3 dní od doručenia písomnej požiadavky,
- 9.2.14. vyjadriť sa v písomnej forme zástupcovi Zhotoviteľa, poverenému riadením prác Zhotoviteľa v mieste plnenia Zmluvy, k dokumentom adresovaným Objednávateľovi na pripomienkovanie alebo verifikáciu najneskôr do troch dní odo dňa ich prevzatia,
- 9.2.15. zúčastňovať sa prostredníctvom splnomocnených zástupcov na prijímaní rozhodnutí v orgánoch vytvorených v zmysle Zmluvy a riadne plniť ich rozhodnutia,
- 9.3. V prípade, že Objednávateľ neposkytuje súčinnosť podľa požiadaviek Zhotoviteľa stanovených Zmluvou alebo týmito VOPI, je Zhotoviteľ oprávnený pozastaviť projekt až do zabezpečenia príslušnej súčinnosti zo strany Objednávateľa.
- 9.4. V prípade, ak Objednávateľ opakovane neposkytne Zhotoviteľovi potrebnú súčinnosť napriek jeho písomnému upozorneniu na porušovanie konkrétnej zmluvnej povinnosti, stanovenej v rámci povinnej súčinnosti, alebo ak Objednávateľ napriek takému písomnému upozorneniu neodstráni závadný stav najneskôr do 5 dní odo dňa obdržania príslušného písomného upozornenia, považuje sa také konanie či nekonanie Objednávateľa za podstatné porušenie Zmluvy, čo má za následok vznik príslušných nárokov Zhotoviteľa podľa Zmluvy.
- 9.5. Objednávateľ je povinný zabezpečiť riadnu prevádzku Softvéru po jeho inštalácii a implementácii v príslušnom operačnom prostredí a ak je to potrebné, tak i uzavretím príslušnej zmluvy o správe či podpore s treťou osobou.
- 9.6. Pred zahájením prevádzky akéhokoľvek počítačového programu, ktorý Objednávateľ obdrží od Zhotoviteľa, je Objednávateľ povinný tento počítačový program starostlivo otestovať za účelom zistenia prípadných väd a na zistenie jeho vhodnosti pre jednotlivé situácie. Uvedené sa vzťahuje i na počítačový program, ktorý Objednávateľ obdrží so zárukou a prísľubom podpory či správy tohto počítačového programu.
- 9.7. Objednávateľ je povinný vykonať vhodné predbežné opatrenia na zamedzenie vzniku situácie, v ktorej by Softvér alebo akákoľvek jeho časť nefungoval riadne. Takéto opatrenia zahŕňajú napríklad i zálohovanie dát, diagnostikovanie väd a riadne monitorovanie výsledkov. Okrem prípadov, keď bude výslovne v písomnej forme uvedené inak, je Zhotoviteľ oprávnený vychádzať pri svojom konaní z oprávneného predpokladu, že všetky dáta, na ktoré má Zhotoviteľ v rámci plnenia svojich zmluvných povinností dosah či vplyv, sú riadne zálohované.
- 9.8. Objednávateľ znáša náklady vyplývajúce z vyššie uvedených povinností či ich porušenia.
- 9.9. Zhotoviteľ je povinný:
- 9.9.1. Uskutočňovať plnenie svojich zmluvných povinností s odbornou starostlivosťou,
- 9.9.2. Zabezpečiť pre plnenie svojich zmluvných povinností dostatočný počet zamestnancov alebo tretích osôb určených Zhotoviteľom tak, aby predmet Zmluvy mohol byť splnený v zodpovedajúcej kvalite a v stanovených termínoch, brať pri plnení jednotlivých úloh ohľad na prevádzkové potreby Objednávateľa a uskutočňovať preto svoje plnenie v úzkej súčinnosti s Objednávateľom a v súlade s pravidlami, obvyklými pre prácu s výpočtovou technikou,
- 9.9.3. V priebehu plnenia Zmluvy umožniť Objednávateľovi potrebnú kontrolu dokončených častí Diela resp. vykonaných častí zmluvného plnenia, pokiaľ táto kontrola je objektívne možná a nemôže spôsobiť žiadne prekážky plnenia Zhotoviteľom, alebo nemôže mať negatívny vplyv na dodržanie termínov plnenia,
- 9.9.4. Informovať bezodkladne Objednávateľa o akýchkoľvek zistených prekážkach plnenia, vznesených požiadavkách orgánov štátneho dozoru a uplatnených nárokoch tretích osôb, ktoré by mohli plnenie Zmluvy ovplyvniť.
- 9.9.5. Zhotoviteľ je oprávnený poveriť plnením Zmluvy v ktorejkoľvek jej časti tretiu osobu, pričom o konkrétnom poverení



bude Objednávateľa informovať. Je pritom vo výlučnej právomoci Zhotoviteľa rozhodnúť, ktoré osoby bez ohľadu na typ ich právneho vzťahu so Zhotoviteľom použije na plnenie svojich zmluvných povinností voči Objednávateľovi, a to v ktoromkoľvek momente plnenia Zmluvy.

9.10. Ak bude mať niektorá Zmluvná strana vedomosť o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla byť spôsobilá priamo či nepriamo zmať plnenie predmetu Zmluvy, je táto Zmluvná strana povinná bez zbytočného odkladu o tejto skutočnosti alebo okolnosti informovať druhú Zmluvnú stranu.

9.11. Objednávateľ je povinný umožniť Zhotoviteľovi, aby po úspešnom naplnení predmetu Zmluvy odovzdaní Diela mohol výsledky svojej práce využívať ako svoju referenciu pre ďalších záujemcov o Softvér a služby Zhotoviteľa. Referenčné návštevy, ako jedna z foriem referencie, však nesmú svojím rozsahom, termínom alebo nadmerným opakovaním narušovať bežnú prevádzku Softvéru a nesmie ňou byť ohrozené utajenie údajov Objednávateľa, tvoriacich jeho obchodné tajomstvo alebo iných dôverných informácií.

9.12. Žiadna zo Zmluvných strán nesmie počas plnenia Zmluvy, ani po dobu 2 rokov po jej ukončení zamestnať účastníkov plnenia Zmluvy za druhú Zmluvnú stranu, prípadne ich akýmkoľvek iným spôsobom angažovať výkonom činnosti v odbore rovnakom alebo podobnom predmetu činnosti druhej Zmluvnej strany, iba ak by k tomu obdržala písomný súhlas druhej Zmluvnej strany. Účastníkom plnenia Zmluvy sa pre tento účel rozumie akákoľvek fyzická osoba, ktorá je poverená ľubovoľnou Zmluvnou stranou k odbornej účasti na plnení Zmluvy, bez ohľadu na to, či je zamestnancom príslušnej Zmluvnej strany alebo nie.

9.13. V prípade, ak plnenie Zmluvy čo len čiastočne prebieha v priestoroch Objednávateľa, Zhotoviteľ má výlučnú riadiacu právomoc nad svojimi pracovníkmi

zúčastňujúcimi sa na jeho strane na plnení Zmluvy, a to bez ohľadu na typ právneho vzťahu medzi Zhotoviteľom a týmito pracovníkmi. Pracovníci Zhotoviteľa nesmú byť zo strany Objednávateľa zapájaní do jeho podnikateľskej činnosti. Akékoľvek inštrukcie s výnimkou inštrukcií slúžiacich na ochranu zdravia a majetku môže Objednávateľ vydávať výlučne Vedúcemu projektu Zhotoviteľa a nie priamo jednotlivým pracovníkom Zhotoviteľa.

10. Utajenie dôverných informácií

10.1. Zmluvné strany môžu v rámci plnenia Zmluvy získať vedomou činnosťou druhej Zmluvnej strany alebo jej opomenutím prístup k dôverným informáciám druhej Zmluvnej strany. Zmluvné strany sú z tohto dôvodu povinné zabezpečiť dostatočné poučenie pre všetky osoby, ktoré sa na ich strane budú zúčastňovať na plnení Zmluvy, o podstate dôvernej informácie v zmysle Zmluvy a VOPI a nevyhnutnosti jej utajenia v súlade so Zmluvou a VOPI. Zmluvné strany sú v tejto súvislosti povinné zabezpečiť, aby záväzok utajenia dôverných informácií v zmysle Zmluvy a VOPI prevzali všetky osoby, ktoré sú odlišné od samotných Zmluvných strán a ktoré sa budú zúčastňovať na plnení Zmluvy. Ak budú dáta poskytnuté Objednávateľom podliehať režimu zvláštnej ochrany podľa zákona č. 428/2002 Zb., je Objednávateľ povinný zabezpečiť splnenie všetkých ohlasovacích povinností, ktoré citovaný zákon vyžaduje, a obstarat' predpísané súhlasy subjektov, ktorých osobné údaje boli odovzdané Objednávateľom k spracovaniu. Tejto povinnosti sa Objednávateľ nemôže sprostíť. Zhotoviteľ je však v takom prípade povinný zabezpečiť striktné dodržiavanie povinností vzťahujúcich sa na ochranu takýchto dát. V prípade, že Zhotoviteľ získa prístup k hardvéru alebo k softvéru užívanému zo strany Objednávateľa, Zhotoviteľ nie je oprávnený využiť informácie, s

ktorými sa oboznámi v rámci takéhoto prístupu pre svoje obchodné záujmy s výnimkou riadneho plnenia jeho zmluvných povinností voči Objednávateľovi. Akýkoľvek transfer osobných údajov, ku ktorým Zhotoviteľ získa v zmysle vyššie uvedeného prístupu, je Zhotoviteľ oprávnený vykonať len výnimočne, a to výlučne v rámci a za účelom plnenia jeho zmluvných povinností voči Objednávateľovi. Zhotoviteľ je vo vzťahu k osobným údajom povinný zabezpečiť ich ochranu v súlade s príslušnými aktuálne platnými slovenskými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

10.2. Obidve Zmluvné strany sú povinné zaobchádzať s dôvernými informáciami ako s predmetom obchodného tajomstva, najmä uchovávať ich v tajnosti a zabezpečiť vykonanie všetkých právnych a technických opatrení, zabraňujúcich ich neoprávnenému sprístupneniu tretej osobe či ich zneužitiu, a to v rozsahu a spôsobom primeraným stupňu utajenia príslušnej dôvernej informácie a jej zrejmemu významu, alebo významu, ktorý tejto dôvernej informácii zreteľne priradí tá Zmluvná strana, ktorej príslušná dôverná informácia prislúcha.

10.3. Zmluvné strany môžu poskytnúť tieto dôverné informácie len svojim zamestnancom alebo zmluvným partnerom v rozsahu nutnom pre riadne plnenie Zmluvy, pri súčasnej realizácii vyššie uvedených opatrení. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť dôverné informácie nevyhnutné na riadne užívanie výsledkov práce Zhotoviteľa len svojim zamestnancom a tretím osobám len v rozsahu, ktoré potrebujú pre riadne užívanie výsledkov práce Zhotoviteľa v prospech Objednávateľa v súlade so Zmluvou a týmito VOPI.

10.4. S ohľadom na špecifický charakter predmetu plnenia Zmluvy je Objednávateľ v návaznosti na implementovaný Softvér povinný maximálne chrániť pred porušovaním súvisiace autorské a iné práva z oblasti duševného vlastníctva, viažuce sa k Softvéru ako aj pred nekalo súťažným



konaním tretích osôb. Ako súčasť tohoto záväzku Objednávateľ nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu Zhotoviteľa umožniť prístup k dôverným informáciám ani k Softvéru samotnému tretej osobe, ktorá je súťažiteľom v zmysle ustanovenia § 41 Obchodného zákonníka a má rovnaký alebo podobný predmet činnosti ako Zhotoviteľ. Za dôverné informácie Zhotoviteľa sa v tomto zmysle považujú napríklad všetky výstupy Zhotoviteľa v akejkoľvek forme poskytnuté alebo sprístupnené Objednávateľovi v súvislosti s plnením Zmluvy, ako aj výsledky či charakter služieb poskytovaných Objednávateľovi zo strany Zhotoviteľa v rámci plnenia Zmluvy či v súvislosti s ním. Objednávateľ je povinný starostlivo uschovať informácie týkajúce sa predmetu Zmluvy – osobitne akékoľvek zdrojové kódy a dokumentáciu, ktorá bola Objednávateľovi sprístupnená, a to tak, aby zabránil ich strate či zneužitiu treťou osobou.

11. Komunikácia medzi Zmluvnými stranami

11.1. V technických veciach, týkajúcich sa Zmluvy, sú okrem štatutárnych zástupcov Zmluvných strán a osôb, vybavených osobitným písomným plnomocenstvom, oprávnení viesť rokovanie v mene Zmluvných strán Vedúci projektu, písomne určení príslušnou Zmluvnou stranou. S výnimkou udelenia osobitného písomného plnomocenstva nie sú však Vedúci projektu oprávnení na zmenu či doplnenie Zmluvy.

11.2. Vedúcim projektu môže byť zamestnanec príslušnej Zmluvnej strany alebo tretia osoba, s tým, že Vedúci projektu je oprávnený písomne ustanoviť za seba zástupcu s rovnakými alebo menšími oprávneniami. Také splnomocnenie je voči druhej Zmluvnej strane účinné jeho doručením druhej Zmluvnej strane.

11.3. Vedúci projektu sú súčasne ako jediní oprávnení predkladať návrhy na zmeny Zmluvy štatutárnym orgánom zmluvných strán a svojimi

podpismi potvrdzovať akceptačné protokoly v rámci akceptačného konania a podľa časového harmonogramu projektu i prílohy určenej Zmluvou.

11.4. Písomnosti sa medzi Zmluvnými stranami doručujú osobne, mailom, faxom, poštou alebo s použitím profesionálnej kuriérskej služby.

11.5. Za deň doručenia sa v prípade doručovania osobne alebo kuriérskou službou považuje deň skutočného prevzatia písomnosti, o čom je preberajúca Zmluvná strana povinná podpísať písomné potvrdenie, pričom z tohto potvrdenia musí byť aspoň z pomenovania doručovanej písomnosti zrejmé, o akú písomnosť v danom prípade išlo.

11.6. V prípade doručovania mailom sa za deň doručenia považuje deň, v ktorom bol mail doručený druhej Zmluvnej strane a ktorý je zaznamenaný v mailovom systéme Odosielateľa ako deň doručenia.

11.7. V prípade doručovania faxom sa písomnosť považuje za doručenú, ak odosielajúci faxový prístroj vyznačí na potvrdenke o odoslaní doručenie písomnosti na faxové číslo druhej Zmluvnej strany, pričom z faxovej potvrdenky o doručení musí byť taktiež zrejmé, o akú písomnosť v danom prípade išlo.

11.8. V prípade doručovania poštou sa písomnosť považuje za doručenú uplynutím piatich dní odo dňa odoslania doporučenej zásielky do vlastných rúk bez ohľadu na skutočnosť, či bola daná zásielka druhou Zmluvnou stranou ako adresátom prevzatá, avšak iba za podmienky, že z potvrdenky tejto zásielky bude aspoň z označenia doručovanej písomnosti zrejmé o akú písomnosť v danom prípade išlo a že doporučená zásielka bola adresovaná na poslednú známu doručovaciu adresu druhej Zmluvnej strany.

11.9. Za poslednú známu doručovaciu adresu Zmluvnej strany sa považuje doručovacia adresa príslušnej Zmluvnej strany

uvedená v záhlaví Zmluvy alebo neskôr tá adresa, ktorú ako svoju doručovaciu adresu v súlade s týmto ustanovením ako v poradí poslednú Zmluvná strana písomne oznámí druhej Zmluvnej strane, pričom za takéto oznámenie sa neuznáva dodatok Zmluvy, i keby v ňom už bola uvedená nová doručovacia adresa príslušnej Zmluvnej strany.

12. Práva k duševnému vlastníctvu

12.1. Ak dôjde pri plnení Zmluvy k vytvoreniu diela, ktoré môže byť predmetom práv priemyselného alebo iného duševného vlastníctva, riadia sa práva k takto vytvorenému dielu primerane príslušnými ustanoveniami Licenčnej zmluvy.

12.2. Všetky výsledky práce Zhotoviteľa vytvorené alebo dodané Objednávateľovi počas plnenia zmluvných záväzkov Zhotoviteľa (ako napr. návrhy riešení, testovacie programy, dizajny a koncepty) sú vo výlučnom vlastníctve Zhotoviteľa a ako také sa bez jeho predchádzajúceho písomného súhlasu nesmú rozmnožovať ani sprístupniť tretej osobe. Objednávateľ sa stáva vlastníkom Diela vytvoreného na základe Zmluvy o dielo až jeho úplným zaplatením, čo však nemá vplyv na rozsah a úroveň ochrany vlastníckeho práva Zhotoviteľa k iným výsledkom jeho práce uvedeným príkladom vyššie, ktoré netvoria súčasť Diela.

12.3. Všetky vzniknuté práva k výsledkom práce Zhotoviteľa, vrátane práva vlastníckeho, autorského, práva na šírenie a pod. zostávajú výlučne na strane Zhotoviteľa, a to i v prípade, ak ide o výsledky práce, na vykonanie ktorej dal pokyn Objednávateľ alebo na vykonaní ktorej sa Objednávateľ v určitej miere i zúčastnil. Okrem výnimiek písomne potvrdených zo strany Zhotoviteľa, Zhotoviteľ udeľuje Objednávateľovi vo vzťahu k Dielu iba neexkluzívne právo na jeho užívanie pre vlastné potreby. Zhotoviteľ má rovnaké práva ako k



dodanému Softvéru i k akýmkoľvek zmenám, doplneniam či vylepšeniam Softvéru.

12.4. Objednávateľ je povinný obratom písomne informovať Zhotoviteľa o akýchkoľvek krokoch či snahách tretej osoby, ohrozujúcich či porušujúcich vyššie uvedené práva Zhotoviteľa k výsledkom jeho práce a je taktiež povinný podrobne informovať tretie osoby o právach Zhotoviteľa k týmto výsledkom.

12.5. Objednávateľ je povinný bezodkladne informovať Zhotoviteľa o každom prípade, v ktorom tretia osoba vznesie voči Objednávateľovi akýkoľvek nárok založený na tvrdení, že riadne užívanie Softvéru zo strany Objednávateľa porušuje akékoľvek právo tretej osoby. Objednávateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Zhotoviteľa uznať akýkoľvek takýto nárok tretej osoby a vopred súhlasí s tým, že Zhotoviteľ je v takom prípade plne oprávnený vyriešiť takéto nároky tretej osoby vo svojej výlučnej kompetencii, a to či už mimosúdne alebo súdnou cestou, na čo sa mu v prípade potreby Objednávateľ zaväzuje poskytnúť v potrebnom rozsahu i príslušné plnomocenstvo. Zhotoviteľ je v takom prípade povinný ochrániť Objednávateľa na svoje vlastné náklady pred akýmkoľvek nárokom tretej osoby, avšak len za podmienky, že takéto nároky tretej osoby nevyplývajú ani z časti ako dôsledok porušenia povinnosti Objednávateľa uloženej na základe zmluvy alebo na základe všeobecne záväzného právneho predpisu.

13. Zodpovednosť za vady

13.1. Vadou sa pre účely Zmluvy a VOPI rozumie nastavenie Systému Zhotoviteľom odchylné od zadania, ktoré je uvedené v Zmluve. Takéto nastavenie musí byť umožnené dostupnou funkcionálnou Softvéru, ktorá je popísaná v jeho dokumentácii.

13.2. V prípade programových rozhraní, výkazov a užívateľských modifikácií Softvéru realizovaných Zhotoviteľom sa vadou Zhotoviteľom poskytnutého plnenia pre účely Zmluvy a VOPI rozumie odchylná funkcia Systému od obojstranne odsúhlaseného písomného zadania.

13.3. Zhotoviteľ zodpovedá za prípadné vady svojho plnenia, ak výsledky tohto plnenia tieto vady vykazujú v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Po prevzatí zmluvne dohodnutého plnenia Objednávateľom, ktorého priebeh je bližšie upravený v Zmluve a v rámci ktorého sa uskutočnia i testy preukazujúce funkčnosť Systému a splnenie zadania stanoveného pre Systém, zodpovedá Zhotoviteľ za prípadné vady výsledkov poskytnutého plnenia len v prípade, ak Objednávateľ bez akýchkoľvek pochybností preukáže, že tieto vady malo poskytnuté plnenie už v čase jeho prevzatia Objednávateľom a Objednávateľ tieto vady voči Zhotoviteľovi riadne reklamuje v záručnej dobe.

13.4. V prípade, že výsledky Zhotoviteľom poskytnutého plnenia majú vady, za ktoré zodpovedá Zhotoviteľ a Objednávateľ tieto vady voči Zhotoviteľovi riadne reklamuje v súlade s týmto článkom, má Objednávateľ voči Zhotoviteľovi z titulu týchto vád len tie nároky, ktoré sú uvedené v tomto článku VOPI a prípadne i v Zmluve, a to v rozsahu a za podmienok tam uvedených.

13.5. V prípade, že výsledky Zhotoviteľom poskytnutého plnenia majú vady, za ktoré zodpovedá Zhotoviteľ a Objednávateľ tieto vady voči Zhotoviteľovi riadne reklamuje, má Objednávateľ vždy právo na ich bezodplatné odstránenie. Pri odstraňovaní riadne reklamovaných vád je Objednávateľ povinný poskytnúť Zhotoviteľovi potrebnú súčinnosť.

13.6. V prípade, že Zhotoviteľ zistenú vadu neodstráni ani v dodatočnej primeranej lehote, stanovenej za týmto účelom v písomnej forme

dohodou Zmluvných strán, avšak zistená vada nebráni riadnemu užívaniu Systému ani jeho užívanie podstatne nezhoršuje a jej zistenie teda nenapĺňa podmienky podstatného porušenia Zmluvy, má Objednávateľ nárok na poskytnutie primeranej zľavy zo zmluvnej dohodnutej ceny plnenia poskytnutého Zhotoviteľom. Ak však zistená vada, ktorú Zhotoviteľ v zmysle predchádzajúcej vety neodstráni ani v dodatočnej primeranej lehote, napĺňa podmienky podstatného porušenia Zmluvy, má Objednávateľ okrem nároku na poskytnutie primeranej zľavy z ceny i nároky stanovené VOPI a prípadne i Zmluvou pre prípad jej podstatného porušenia.

13.7. Skutočnosť, či s ohľadom na vyššie uvedené pôjde v súvislosti so zistenou vadou v danom prípade o podstatné alebo nepodstatné porušenie Zmluvy, bude určená dohodou Zmluvných strán. Ak k takejto dohode nedôjde, Zmluvné strany určia dohodou nezávislého odborníka, ktorého poveria zodpovedaním tejto otázky. Ak nedôjde ani k dohode v osobe takého nezávislého odborníka, alebo určený nezávislý odborník položenú otázku v lehote stanovenej oboma Zmluvnými stranami jednoznačne nezodpovie, rozhodne v tejto otázke príslušný súd.

13.8. Objednávateľ je povinný oznámiť Zhotoviteľovi zistenú vadu v písomnej forme, pričom toto oznámenie je povinný doručiť Zhotoviteľovi najneskôr do piatich dní odo dňa, kedy vadu po prvýkrát zistil, inak nároky Objednávateľa vyplývajúce zo zistenej vady zanikajú. Zistená vada musí byť v tomto oznámení zrozumiteľne a dostatočne popísaná vrátane jej prejavov. Prípadný nárok, plynúci Objednávateľovi zo zistenia tejto vady, je Objednávateľ povinný uplatniť si voči Zhotoviteľovi najneskôr súčasne s oznámením príslušnej vady, inak tento nárok zaniká.

13.9. Zhotoviteľ za zistenú vadu nezodpovedá, ak bude zistené, že vada bola spôsobená neodbornou obsluhou Objednávateľa alebo zásahom do príslušného Softvéru,

Hardvéru či systémového prostredia zo strany Objednávateľa. V takom prípade bude vada odstránená Zhotoviteľom na náklady Objednávateľa, pričom výška odmeny Zhotoviteľa za odstránenie vady bude predmetom osobitnej dohody Zmluvných strán. Zhotoviteľ je v takom prípade vždy oprávnený fakturovať Objednávateľovi svoju odmenu stanovenú na základe aktuálne platného cenníka Zhotoviteľa za identifikovanie vady a príčiny jej vzniku.

14. Právne vady

14.1. Zhotoviteľom poskytnuté plnenie má právne vady, ak sa preukáže, že po jeho poskytnutí Objednávateľovi sa naň viaže právo tretej osoby, obmedzujúce Objednávateľa v riadnom používaní Softvérového systému spôsobom predvídaným v Zmluve a Objednávateľ s takýmto obmedzením nevyсловil súhlas ani nezískal od Zhotoviteľa alebo od inej osoby osobitné oprávnenia, eliminujúce vo vzťahu k osobe Objednávateľa existenciu zmienených práv tretích osôb k plneniu poskytnutému zo strany Zhotoviteľa.

14.2. Nároky zo zistených právnych väd ako i podmienky a spôsob ich uplatnenia sú obdobné nárokom Objednávateľa zo zistených väd, opísaných v predchádzajúcom článku VOPI. Nároky z právnych väd nevzniknú, ak Objednávateľ o práve tretej osoby, viažucom sa k Softvérovému systému resp. k plneniu, ktoré mal Zhotoviteľ poskytnúť Objednávateľovi v zmysle Zmluvy, vedel v čase uzavretia Zmluvy.

14.3. Nároky z právnych väd Objednávateľa taktiež nevzniknú, ak Objednávateľ poruší ktorúkoľvek povinnosť uloženú Objednávateľovi v zmysle článku 12. týchto VOPI.

15. Náhrada škody a okolnosti vylučujúce zodpovednosť

15.1. Každá Zmluvná strana zodpovedá za škodu v rozsahu stanovenom právnymi predpismi. S prihliadnutím k ustanoveniu § 379 Obchodného zákonníka sa obidve Zmluvné strany s ohľadom na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením Zmluvy dohodli, že úhrnná predvídateľná škoda, ktorá by mohla byť predmetom náhrady, môže činiť maximálne 50% zo sumy rovnajúcej sa cene Diela v prípade, že sa nárok na náhradu škody bude uplatňovať na základe uzatvorenej Zmluvy o dielo resp. 50% z celkovej sumy, ktorá by mohla byť zaplatená Zhotoviteľovi v zmysle príslušnej Zmluvy o implementácii Softvéru za poskytované zmluvné plnenie, ak sa nárok na náhradu škody bude uplatňovať na základe uzatvorenej Zmluvy o implementácii Softvéru, avšak v každom prípade maximálne do výšky Zhotoviteľom skutočne prijatých súm z titulu úhrady ceny za Zhotoviteľom poskytnuté plnenie Objednávateľovi. S prihliadnutím na uvedený maximálny limit náhrady vzniknutej škody bude poškodenej Zmluvnej strane uhradená výlučne skutočná škoda a to za predpokladu riadneho preukázania jej vzniku, výšky, porušenia zmluvnej povinnosti povinnou Zmluvnou stranou a príčinnej súvislosti medzi týmto porušením a vznikom škody. Ušlý zisk, ktorý má byť predmetom náhrady škody Objednávateľa, je na základe dohody Zmluvných strán, obsiahnutej v podpísaní Zmluvy, vylúčený z náhrady škody, nakoľko ho Zmluvné strany pre účely Zmluvy a týchto VOPI nepovažujú za škodu, ktorá by mohla byť súčasťou nároku na jej náhradu voči druhej Zmluvnej strane.

15.2. Poškodená Zmluvná strana nemá nárok na náhradu škody, ak neplnenie či vadné plnenie povinnej Zmluvnej strany bolo spôsobené konaním či nekonaním poškodenej Zmluvnej strany alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola poškodená Zmluvná strana povinná podľa Zmluvy.

15.3. Zmluvná strana, ktorá porušuje svoju povinnosť, alebo ktorá s prihliadnutím na všetky okolnosti mala alebo mohla vedieť, že poruší svoju povinnosť, je povinná oznámiť druhej Zmluvnej strane povahu prekážky, ktorá jej bráni alebo bude brániť v plnení povinnosti a o jej dôsledkoch. Oznámenie musí byť doručené druhej Zmluvnej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa povinná Zmluvná strana o prekážke dozvedela.

15.4. Zmluvná strana, ktorej hrozí škoda, je povinná s prihliadnutím na okolnosti prípadu urobiť opatrenia na odvrátenie škody alebo na jej zmiernenie. Zmluvná strana, ktorá škodu spôsobila, nie je povinná nahradiť škodu, ktorá vznikla tým, že druhá Zmluvná strana nespĺnila povinnosť uvedenú v predchádzajúcej vete. Povinná Zmluvná strana má povinnosť nahradiť náklady, ktoré vznikli druhej Zmluvnej strane pri odvrácaní hrozacej škody alebo zmiernení jej následkov podľa tohto bodu, pričom však tieto náklady musia byť z hľadiska svojej povahy i výšky primerané okolnostiam a povahe i odhadnuteľnej výške hrozacej škody či jej následkov.

15.5. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za porušenie svojej povinnosti vyplývajúcej zo Zmluvy, pokiaľ takéto porušenie nastalo v dôsledku okolnosti alebo prekážky, spôsobenej neodvratiteľnou udalosťou, nemajúcou pôvod v prevádzke alebo vlastnom konaní povinnej Zmluvnej strany a ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku svojho záväzku túto prekážku predvídala.

15.6. Zodpovednosť Zmluvných strán však nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v čase, keď povinná Zmluvná strana bola v omeškani s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov.



15.7. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, dokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené.

15.8. Za okolnosť, vylučujúcu zodpovednosť, sa nepovažuje úkon či opomenutie zo strany majiteľa príslušnej Zmluvnej strany, ani neudelenie povolenia, o ktoré mala príslušná Zmluvná strana pre zabezpečenie splnenia či prijatia svojej povinnosti požiadať.

15.9. Medzi okolnosti vylučujúce zodpovednosť za škodu patria prípady tzv. vyššej moci, medzi ktoré bez ohľadovania ich výpočtu a stanovenia ich poradia patria napríklad:

- neobvyklé zmeny počasia, vojna, požiar, štrajk, vzbura, verejné nepokoje, explózia, povodeň, zosuv pôdy, búrka, zásah blesku, embargo, rozhodnutie vojenského orgánu, ako aj zásah štátnej moci alebo právne akty štátnej moci vydané v dôsledku takéhoto zásahu s výnimkou v rozsahu stanovenom v predchádzajúcom bode, zmena právnych predpisov, ktoré sú Zmluvnými stranami nezavinené a ani v dôsledku ich konania či nekonania nevznikli.

Zmluvná strana je však zbavená zodpovednosti za nesplnenie svojho záväzku z dôvodu prípadu vyššej moci len za podmienky, ak:

- v dôsledku takéhoto prípadu nie je schopná splniť svoj záväzok a túto skutočnosť oznámi druhej Zmluvnej strane v písomnej forme do 48 hodín od jej zistenia spolu s dôvodmi, pre ktoré svoj záväzok nemôže splniť,
- a zároveň nekonanie v dôsledku takéhoto prípadu netrvá dlhšie ako je nevyhnutné a dôvodné,
- a zároveň nekonajúca Zmluvná strana vynaloží všetku odbornú starostlivosť, ktorú od nej možno rozumne požadovať, aby odstránila dôsledky takéhoto prípadu,
- a zároveň začne s plnením svojho záväzku bezodkladne po odpadnutí prekážky,
- a zároveň tento prípad nebol spôsobený nekonajúcou Zmluvnou stranou ako dôsledok

alebo v spojení s jej nedbanlivým konaním,

- a zároveň ak splnenie svojho záväzku nemohla zabezpečiť ani prostredníctvom tretej osoby.

15.10. Osobitný nárok na náhradu škody vznikne tej Zmluvnej strane, ktorá v dôsledku podstatného porušenia Zmluvy zo strany druhej Zmluvnej strany od Zmluvy odstúpi. Vzhľadom na skutočnosť, že Zmluvným stranám je zrejmé, že odstúpenie od Zmluvy bude mať okrem iného za následok i vznik škody na strane oprávnenej Zmluvnej strany, ktorá od Zmluvy odstúpi avšak sú si zároveň vedomé, že vyčíslenie a uznanie výšky takto spôsobenej škody môže byť po odstúpení od Zmluvy problematické, Zmluvné strany sa pre takýto prípad dohodli na paušálnom vyčíslení takejto škody a to vo výške 20% z celkovej ceny Diela v prípade, že sa nárok na náhradu škody bude uplatňovať na základe uzatvorenej Zmluvy o implementácii Softvéru.

15.11. Vychádzajúc z vyššie uvedeného tak oprávnenej Zmluvnej strane, ktorá odstúpi od Zmluvy v súlade so Zmluvou v prípade jej podstatného porušenia druhou Zmluvnou stranou, vznikne voči druhej Zmluvnej strane nárok na náhradu vzniklej škody vo výške 20% z celkovej ceny Diela v prípade, že sa nárok na náhradu škody bude uplatňovať na základe uzatvorenej Zmluvy o dielo, resp. 20% z celkovej sumy, ktorá by mohla byť zaplatená Zhotoviteľovi v zmysle príslušnej Zmluvy o implementácii Softvéru za poskytované zmluvné plnenie, ak sa nárok na náhradu škody bude uplatňovať na základe uzatvorenej Zmluvy o implementácii Softvéru, bez toho, aby bola oprávnená Zmluvná strana povinná preukazovať druhej Zmluvnej strane výšku jej skutočných škôd ako aj bez ohľadu na výšku takýchto skutočných škôd ako aj

bez ohľadu na obsah prípadných iných ustanovení VOPI upravujúcich problematiku náhrady škody.

15.12. V prípade, že Zhotoviteľ použije pre splnenie svojich zmluvných povinností tretiu osobu, voči Objednávateľovi zodpovedá za splnenie týchto zmluvných povinností naďalej Zhotoviteľ, čo však nemá vplyv na platnosť ustanovení obmedzujúcich či vylučujúcich zodpovednosť Zhotoviteľa uvedených vyššie.

15.13. Pri určovaní konkrétnej výšky súm uvedených v tomto článku v percentuálnom vyjadrení sa neprihliada na sumu zodpovedajúcu príslušnej dani z pridanej hodnoty.

16. Omeškanie

16.1. Ak povinná Zmluvná strana riadne a včas nesplní svoj záväzok zo Zmluvy alebo z VOPI, a to až do doby poskytnutia riadneho plnenia alebo do doby, keď jej záväzok zanikne iným spôsobom, je v omeškaní.

16.2. Ak v rozpore so svojimi povinnosťami, vyplývajúcimi zo Zmluvy alebo z VOPI, Objednávateľ neprevezme riadne zhotovené a ponúknuté Dielo alebo jeho časť, alebo neposkytne riadnu súčinnosť potrebnú na to, aby Zhotoviteľ mohol riadne a včas splniť svoj záväzok, je v omeškaní. Zhotoviteľ nie je v omeškaní s plnením svojho záväzku po dobu, po ktorú je Objednávateľ v omeškaní s úhradou ceny Diela alebo jej časti, resp. s úhradou ceny za služby poskytnuté Zhotoviteľom v zmysle Zmluvy o implementácii Softvéru, alebo s vytvorením podmienok a poskytnutím potrebnej súčinnosti podľa Zmluvy a VOPI.

16.3. Zmluvné strany sa dohodli, že za každý začatý deň omeškania Objednávateľa s poskytnutím potrebnej súčinnosti ako i za každý začatý deň, počas ktorého Zhotoviteľovi bráni v riadnom plnení jeho zmluvných povinností okolnosť vylučujúca jeho

zodpovednosť v zmysle čl. 15 týchto VOPI sa lehota na plnenie Zhotoviteľa predĺži o jeden deň, ak sa Zmluvné strany v konkrétnom prípade s prihliadnutím na aktuálne okolnosti nedohodnú inak.

17. Sankcie

17.1. V prípade omeškania Zhotoviteľa s plnením svojich zmluvných záväzkov v porovnaní s termínmi stanovenými podľa Zmluvy vznikne Objednávateľovi voči Zhotoviteľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05% z ceny tej časti Diela, ktorej realizácia je v omeškaní, príslušnej resp. 20% zo základnej dennej sadzby konzultanta Zhotoviteľa v zmysle cenníka Zhotoviteľa obsiahnutého v príslušnej Zmluve o implementácii Softvéru, a to za každý začatý deň omeškania, maximálne však do výšky ceny príslušnej časti Diela, resp. maximálne do výšky celkovej sumy, ktorú by mohol Zhotoviteľ od Objednávateľa za plnenie poskytnuté Objednávateľovi na základe príslušnej Zmluvy o implementácii Softvéru.

17.2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou ceny Diela v porovnaní s časovým harmonogramom úhrady ceny Diela uvedeným v Zmluve vznikne Zhotoviteľovi voči Objednávateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05% zo sumy, s úhradou ktorej bude Objednávateľ v omeškaní, a to za každý začatý deň omeškania.

17.3. Za každé porušenie povinnosti Objednávateľa na poskytovanie potrebnej súčinnosti, ktoré v zmysle Zmluvy alebo VOPI možno označiť za podstatné porušenie Zmluvy, je Objednávateľ povinný zaplatiť Zhotoviteľovi zmluvnú pokutu vo výške 1% (jedno percento) z ceny Diela, resp. 1% z celkovej sumy, ktorú by mohol Zhotoviteľ od Objednávateľa za plnenie poskytnuté Objednávateľovi na základe príslušnej Zmluvy o implementácii Softvéru.

17.4. Za každé porušenie povinnosti stanovenej v bode 9.12. VOPI sa Zmluvné strany dohodli na zmluvnej pokute vo výške 10% (desať percent) z ceny Diela, resp. 10% z celkovej sumy, ktorú by mohol Zhotoviteľ od Objednávateľa za plnenie poskytnuté Objednávateľovi na základe príslušnej Zmluvy o implementácii Softvéru.

17.5. Zmluvné pokuty sú splatné do 14 dní od okamžiku ich uplatnenia oprávnenou Zmluvnou stranou formou doručenia písomnej žiadosti o zaplatenie zmluvnej pokuty povinnej Zmluvnej strane. Takáto písomná žiadosť musí okrem vyčíslenia zmluvnej pokuty obsahovať i uvedenie dôvodov, na základe ktorých nárok oprávnenej Zmluvnej strany na zaplatenie zmluvnej pokuty v požadovanej výške vznikol.

17.6. Vznikom nároku na zmluvnú pokutu nie je dotknuté právo oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu preukázateľnej škody, ktorej výška nie je výškou zmluvnej pokuty obmedzená a zmluvná pokuta sa na túto náhradu škody nezapočítava.

18. Zmeny a doplnky Zmluvy

18.1. Ak sa počas plnenia Zmluvy zistí potreba zmeniť dohodnutý rozsah zmluvného plnenia, je Zmluvná strana, ktorá je k tomu druhou Zmluvnou stranou vyzvaná, povinná prerokovať možnosť zmeniť dohodnutý rozsah plnenia podľa Zmluvy. Takúto zmenu je možné uskutočniť len so súhlasom oboch Zmluvných strán prijatím dodatku k Zmluve, alebo rozhodnutím Riadiaceho výboru v zmysle článku 8. týchto VOPI obsahujúcim schválenie Zmenovej požiadavky. V súvislosti so zmeneným rozsahom zmluvného plnenia má byť zohľadnená najmä prípadná zmena časového harmonogramu, ceny Diela a platobných podmienok.

18.2. Zhotoviteľ je povinný vykonať hodnotenie dopadu Objednávateľom navrhovaných zmien dohodnutého rozsahu

plnenia Zhotoviteľa na jeho termíny tohto plnenia a jeho cenu. Pokiaľ by však takéto hodnotenie vyžadovalo dodatočné náklady alebo by nepriaznivo ovplyvnilo pracovné vyťaženie zamestnancov Zhotoviteľa, alebo tretích osôb určených Zhotoviteľom, alebo využitie iných prostriedkov určených k plneniu Zmluvy, Zhotoviteľ túto skutočnosť oznámi Objednávateľovi a hodnotenie vykoná len na základe písomného poverenia Objednávateľom. V takom prípade bude hodnotenie hradené podľa stráveného času v sadzbách Zhotoviteľa podľa jeho aktuálne platného cenníka a podľa aktuálne obvyklých cien spotrebovaného materiálu. Termíny stanovené Zmluvou pre plnenie zmluvných záväzkov Zhotoviteľa sa primerane posúvajú s ohľadom na skutočnosť, že Zhotoviteľ využil k vykonaniu hodnotenia dopadov navrhovaných zmien dohodnutého rozsahu zmluvného plnenia niektorého zo zamestnancov Zhotoviteľa, alebo tretích osôb určených Zhotoviteľom zúčastňujúcich sa na plnení Zmluvy, alebo prostriedky určené k plneniu Zmluvy.

18.3. Ak v súvislosti s uskutočnením zmeny rozsahu plnenia v zmysle predchádzajúceho bodu vzniknú tej Zmluvnej strane, ktorá návrh na zmenu prijala, v porovnaní s pôvodne plánovanými nákladmi dodatočné náklady na realizáciu navrhovanej zmeny, alebo ak tejto Zmluvnej strane vznikne v tejto súvislosti škoda, je tá Zmluvná strana, ktorá návrh na zmenu predložila, povinná tieto náklady či škody druhej Zmluvnej strane uhradiť len v prípade, ak sa na ich úhradu písomne zaviazala. Za týmto účelom - s cieľom predchádzať prípadným sporom - sú Zmluvné strany povinné riešiť otázku prípadnej náhrady nákladov či škody už v súvislosti s prijímaním dodatku Zmluvy, upravujúceho navrhovanú zmenu rozsahu jej plnenia.

18.4. Zmluvné strany sú do uzatvorenia dodatku Zmluvy, zohľadňujúceho navrhovanú zmenu rozsahu plnenia, povinné postupovať podľa platného znenia Zmluvy, vrátane schváleného harmonogramu plnenia, pokiaľ nebude v písomnej



forme dohodnuté inak. Podrobnosti zmenového konania sú upravené v Zmluve.

18.5. Zhotoviteľ dodatok Zmluvy, upravujúci zmeny požadované Objednávateľom, uzatvorí, ak to bude v jeho prevádzkových možnostiach a budú v ňom dohodnuté príslušné zmeny týkajúce sa napr. ceny, harmonogramu plnenia, termínov dodávok alebo príslušnej dokumentácie vypracovávanej v rámci plnenia Zmluvy.

18.6. Zmluvná strana je oprávnená vzdať sa svojho existujúceho práva smerujúceho proti druhej Zmluvnej strane. Pre účinné vzdanie sa takého práva je nutné dodržať písomnú formu, avšak nevyžaduje sa súhlas druhej Zmluvnej strany.

20.2. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú na spôsobe riešenia vzájomného sporu, má každá zo Zmluvných strán právo predložiť spor na rozhodnutie príslušného slovenského súdu

19. Prevod práv a povinností

19.1. Žiadna zo zmluvných strán nesmie postúpiť alebo previesť akékoľvek práva alebo povinnosti, vyplývajúce zo Zmluvy, bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže započítať svoju pohľadávku voči pohľadávke druhej zmluvnej strany len v prípade, ak je nesporná alebo potvrdená právoplatným rozhodnutím súdu.

19.2. Podmienka súhlasu druhej Zmluvnej strany podľa predchádzajúceho bodu sa nevzťahuje na prevod pohľadávok na peňažné plnenie vzniknutých na základe Zmluvy, smerujúcich proti druhej Zmluvnej strane, ktoré možno prevádzať i bez jej súhlasu.

20. Riešenie sporov

20.1. Zmluvné strany sú v prípade sporov o obsah a plnenie Zmluvy povinné vynaložiť všetko úsilie, ktoré je možné od nich spravodlivo požadovať, k tomu, aby tieto spory boli vyriešené cestou zmieri, najmä, aby boli odstránené okolnosti vedúce k vzniku práva od Zmluvy odstúpiť alebo okolností spôsobujúcich jej neplatnosť.

Stanovenie pravidiel pre riadenie prístupu tretích strán na Ministerstve financií Slovenskej republiky.

Článok 1

Úvodné ustanovenia

- (1) Táto príloha upravuje pravidlá na riadenie prístupu tretích strán na Ministerstve financií Slovenskej republiky a prostriedkom na ich spracúvanie.
- (2) Vzťahuje sa na všetkých zamestnancov na Ministerstve financií Slovenskej republiky (ďalej len „ministerstvo“), zamestnancov vykonávajúcich práce na základe dohôd o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru podľa Zákonníka práce (ďalej len „zamestnanci“) a tretie osoby, ktoré plnia úlohy pre ministerstvo.
- (3) Definuje pravidlá na riadenie prístupu tretích strán k informáciám ministerstva a prostriedkom na ich spracúvanie v súlade s požiadavkami Výnosu č. 312/2010 Z. z. Ministerstva financií Slovenskej republiky z 09. júna 2010 o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy (ďalej len „výnos MF SR“) a požiadavkami medzinárodnej normy ISO/IEC 27001:2005, kde:
 - a) výnos MF SR vo svojich ustanoveniach vyžaduje:
 1. **§ 42 písm. a)**, aby štandardom pre účasť tretej strany bola analýza rizík v súvislosti s informačnými systémami verejnej správy podľa § 30, vyplývajúcich z činnosti tretích strán v týchto informačných systémoch, najmä dodávateľov, externých spolupracovníkov, orgánov verejnej správy, fyzických osôb, a zabezpečenie takých technických, organizačných a právnych podmienok na činnosť tretích strán v informačných systémoch verejnej správy, aby nebola narušená bezpečnosť informačného systému verejnej správy a bezpečnostná politika povinnej osoby,
 2. **§ 42 písm. b)**, aby boli v zmluvách s treťou stranou o poskytovaní služieb súvisiacich s informačným systémom verejnej správy uvedené bezpečnostné požiadavky na tieto služby,
 3. **§ 42 písm. c)**, zamedzenie prístupu tretích strán ku všetkým údajom v informačnom systéme verejnej správy, ktoré sa považujú za aktíva, alebo umožnenie prístupu tretích strán k takým údajom na základe zmluvy tak, aby nebola narušená bezpečnosť informačného systému verejnej správy a bezpečnostná politika povinnej osoby,
 4. **§ 42 písm. d)**, zabezpečenie kontroly plnenia bezpečnostných požiadaviek podľa písmena b),
 5. **§ 42 písm. e)**, zabezpečenie, aby nesplnenie bezpečnostných požiadaviek podľa písmen b) a c) alebo podľa § 41 písm. a), c) a d) bolo dôvodom na neukončenie príslušnej etapy projektu alebo neschválenie prevzatia vykonávanej činnosti.
 - b) medzinárodná norma ISO/IEC 27001:2005 v opatreniach z prílohy A vyžaduje:
 1. **A.6.2.1**, aby boli stanovené riziká spojené s prístupom tretích strán k prostriedkom organizácie spracúvajúcim informácie a musia byť implementované vhodné bezpečnostné opatrenia ešte pred povolením prístupu,
 2. **A.6.2.2**, aby všetky identifikované bezpečnostné požiadavky boli uspokojené ešte pred udelením prístupu zákazníkom k informáciám alebo aktívam organizácie,
 3. **A.6.2.1**, aby zmluvy s tretími stranami pokrývajúce prístup, spracúvanie, oznamovanie alebo správu informácií organizácie alebo prostriedkov na ich spracovanie, prípadne pridanie produktov alebo

služieb do prostriedkov na spracúvanie informácií musia pokrývať všetky významné bezpečnostné požiadavky,

4. **A.10.2.1**, aby bezpečnostné opatrenia, definície služieb a úroveň dodávky obsiahnuté v dohode o dodávke služieb treťou stranou, boli implementované, v praxi uplatňované a dodržiavané treťou stranou,
 5. **A.10.2.2**, aby služby, správy a záznamy poskytnuté tretími stranami boli pravidelne monitorované a preskúmané a audity boli vykonávané pravidelne,
 6. **A.10.2.3**, aby zmeny poskytovaných služieb, vrátane udržiavania a zlepšovania aktuálnych bezpečnostných politík, postupov a opatrení boli riadené berúc do úvahy významnosť príslušných systémov organizácie a procesov, a musia zahŕňať opakované ohrozenie rizík.
- (4) Touto prílohou nie sú dotknuté požiadavky osobitných zákonov.

Článok 2

Základné pojmy

Na účely tejto prílohy sa rozumie

- (1) **Osobné údaje** – údaje týkajúce sa určenej alebo určiteľnej fyzickej osoby, pričom takou osobou je osoba, ktorú možno určiť priamo alebo nepriamo, najmä na základe všeobecne použiteľného identifikátora alebo na základe jednej či viacerých charakteristík alebo znakov, ktoré tvoria jej fyzickú, fyziologickú, psychickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu.
- (2) **Tretia strana**
 - a) v zmysle § 42 písm. a) výnosu MF SR:
 1. dodávatelia,
 2. externí spolupracovníci,
 3. orgány verejnej správy,
 4. fyzické osoby,
 - b) v zmysle prílohy A medzinárodnej norma ISO/IEC 27001:
 1. dodávatelia,
 2. zákazníci.
- (3) **Informačný systém (IS)** – systém na zber, udržiavanie, spracovanie a poskytovanie informácií.
- (4) **Aktívum** – objekt, subjekt, štruktúra, vzťah alebo proces, ktorého narušením môže MF SR utrpieť stratu. Aktíva môžu byť hmotné a nehmotné: budovy, peniaze, hardvér, softvér, nosiče informácií, na nich uložené informácie, komunikačná technika, kancelárska technika, dokumenty v papierovej a elektronickej podobe, dodávateľská podpora, dôležité osoby potrebné na prevádzku organizácie, identifikačné prostriedky, bezpečnostné prostriedky, peniaze, dobré meno, kredit a pod.
- (5) **Bezpečnostný incident** – každá situácia alebo stav, ktorý priamo ohrozuje bezpečnosť, alebo funkčnosť aktíva. Bezpečnostný incident (ďalej aj „BI“) môže byť vyvolaný náhodným faktorom, neúmyselným činom, úmyselným útokom alebo podvodom.
- (6) **Bezpečnostná politika IS** – široko koncipovaný súhrn pravidiel a postupov, ktoré určujú spôsob správy,

ochrany a distribúcie citlivých informácií a iných zdrojov. Je to súbor kritérií pre aplikáciu služieb bezpečnosti.

- (7) **Citlivosť** – vlastnosť aktíva, ktorá určuje jeho hodnotu alebo dôležitosť, môže zahrňovať aj zraniteľnosť. Vlastnosť je dôležitá pri rozhodovaní o implementácii bezpečnostných mechanizmov. (Príklad: citlivé údaje, citlivý softvér, citlivá aplikácia, a pod.).
- (8) **Citlivé údaje** – spoločný pojem pre údaje, ktoré nie sú verejné alebo prístup k nim má obmedzená skupina zamestnancov MF SR.
- (9) **Systém** – aktívum alebo skupina aktív, ktorá zabezpečuje (vykonáva) definované funkcie.
- (10) **Správca (Administrátor)** – Administrátor systému alebo aplikácie je zamestnanec, ktorý zodpovedá za prevádzku systému alebo aplikácie.
- (11) **Oprávnený zamestnanec** – zamestnanec ministerstva poverený výkonom určených úloh vyplývajúcich z činností spojených s tretími stranami (napr. projektový manažér za stranu ministerstva atď.).
- (12) **Údaj** – informácia, ktorá je zobrazená, vyjadrená slovne, v inej akustickej podobe alebo uložená na nejakom type nosiča.
- (13) **Záznam** – časť dokumentácie, ktorej úlohou je opísať dosiahnuté výsledky alebo poskytnúť dôkaz o vykonaných činnostiach (napr.: vyplnené formuláre, zápisy, protokoly a pod.).
- (14) **Softvér** (ďalej len „SW“) – programové vybavenie počítača umožňujúce vykonávanie požadovaných činností (napríklad MS Office, Acrobat Reader).
- (15) **Sieťová infraštruktúra** – káblové, bezdrôtové, optické a iné prepojenie, pasívne a aktívne prepojovacie prvky a súvisiace aplikačné programové vybavenie, ktoré tvoria vyhradenú neverejnú sieť určenú na vzájomnú bezpečnú komunikáciu povinných osôb a na sprostredkovanie ich externej komunikácie s inými osobami.
- (16) **Informačno-komunikačné technológie (IKT)** – súhrn informačných systémov (IS) a komunikačných technológií (počítače, servery, počítačové siete, internet, telefóny, faxy, písomné záznamy a pod.) používaných na prípravu a spracovanie dát a na manažovanie informácií a procesov na ministerstve.

Článok 3

Zodpovednosť za dodržiavanie pravidiel a oboznamovanie sa zamestnancov tretích strán s pravidlami pre prácu na projektoch ministerstva

- (1) Poučenie zamestnanca tretej strany o jeho právach, povinnostiach a zodpovednosti za ich dodržiavanie vyplývajúcich z tejto prílohy zabezpečuje príslušný projektový manažér projektu za ministerstvo. Poučenie musí byť vykonané pred udelením súhlasu na vykonávanie činností a pred pridelením prístupových práv potrebných na výkon týchto činností.
- (2) V prípade potreby je projektový manažér projektu za ministerstvo, po písomnej autorizácii bezpečnostným manažérom, oprávnený sprístupniť zamestnancovi tretej strany interné riadiace akty ministerstva (ďalej len „IRA“) nevyhnutné na riadne vykonávanie jeho činností.
- (3) Záznam o poučení zamestnanca tretej strany je realizovaný prostredníctvom písomného formulára, ktorý poučený zamestnanec tretej strany vlastnoručne podpíše. Tento formulár zároveň slúži aj ako doklad o oboznámení sa s inými IRA.
- (4) Oblasti, o ktorých bol zamestnanec tretej strany poučený projektovým manažérom projektu za ministerstvo je tento zamestnanec povinný dodržiavať.
- (5) Príslušný projektový manažér projektu za tretiu stranu je povinný bezodkladne informovať projektového manažéra projektu za ministerstvo o všetkých personálnych zmenách zamestnancov tretích strán, ktorým bol udelený súhlas na vykonávanie prác pre ministerstvo a pridelené prístupové práva potrebné na výkon týchto činností v zmysle bodu (1).
- (6) Tretia strana je povinná:
 - a) oboznámiť svojich zamestnancov realizujúcich prácu na projekte ministerstva s bezpečnostnými požiadavkami v rozsahu tejto prílohy,
 - b) oboznámiť a následne zabezpečiť od svojich zamestnancov realizujúcich prácu na projekte pre ministerstvo dodržiavanie:
 1. povinnosti ochrany údajov a záväzku mlčanlivosti o údajoch, s ktorými prišli počas výkonu prác na projekte pre ministerstvo do styku, a to aj po ukončení pracovného, resp. služobného pomeru,
 2. povinnosti zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas práce na projekte pre ministerstvo prišli do styku, ako aj zákaze ich využitia pre osobnú potrebu, zverejnenia, poskytnutia a sprístupnenia, s výnimkou orgánov činných v trestnom konaní a vo vzťahu k Úradu pre ochranu osobných údajov pri plnení jeho úloh,
 3. povinnosti zdokumentovať všetky zásahy do IKT ministerstva podľa pokynov oprávneného zamestnanca,
 4. povinnosť rešpektovať operatívne pokyny zamestnancov s pridelenými bezpečnostnými rolami na ministerstve a oprávnených zamestnancov počas výkonu práce na projekte pre ministerstvo,
 5. povinnosti rešpektovať autorské práva k materiálom poskytnutým ministerstvom,
 6. povinnosti vrátiť ministerstvu všetky poskytnuté materiály a údaje vrátane elektronických a zlikvidovať všetky ich kópie, ak to nie je zmluvne dohodnuté inak.
 - c) poskytnúť potrebnú súčinnosť audítorovi vykonávajúcemu audit IS, ak tento súvisí s výkonom práce na projekte pre ministerstvo.
 - d) poskytnúť potrebnú súčinnosť ministerstvu pre prípadný audit svojich IS a IKT, ak tieto súvisia s predmetom plnenia projektu pre ministerstvo.
- (7) Tretia strana je v prípade, že predmet projektu súvisí s vývojom a aktualizáciou IS, resp. IKT ministerstva povinná dodržiavať bezpečnostné požiadavky bezpečnostnej politiky ministerstva, platnej bezpečnostnej

legislatívy, najmä požiadaviek zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy v znení neskorších predpisov a súvisiaceho výnosu a nevnesenie nepožadovaných funkcií do IS ministerstva.

- (8) Tretia strana je povinná zaplatiť zmluvnej pokuty dohodnutú v zmluve v prípade porušenia podmienok pre zabezpečenie informačnej bezpečnosti ministerstva vyplývajúcich z tejto prílohy. (doriešiť v zmluve s právnikmi)

Článok 4

Povinnosti zamestnancov tretích strán pri riadení prístupu do IS a aplikácií ministerstva

- (1) Zamestnanec tretej strany je povinný prihlasovať sa do IS a aplikácií pod prideleným prihlasovacím účtom (ID používateľa) a hesla. Zdieľanie účtov je povolené len po písomnej autorizácii bezpečnostným manažérom a to iba v prípadoch, kedy nie je technologicky možné vynútiť iný spôsob prístupu (napr. niektoré aktívne sieťové prvky).
- (2) Privilegované používateľské účty nesmú byť používané na bežné činnosti nevyžadujúce privilegované oprávnenia. V prípade, že zamestnanec tretej strany vykonáva na ministerstve aj činnosti, ktoré nevyžadujú privilegované oprávnenia, musí mať vytvorený ďalší používateľský účet bez privilegovaných oprávnení.
- (3) Zamestnanec tretej strany nesmie na vykonávanie konfigurácií využívať generické a servisné používateľské účty (napr. root, Administrator). Výnimku tvorí len ich individuálne použitie, ktoré musí byť vopred písomne schválené manažérom bezpečnosti ministerstva.
- (4) O zabezpečenie pridelenia, zmeny alebo zrušenia prístupových práv pre zamestnanca tretej strany žiada príslušný projektový manažér za tretiu stranu príslušného projektového manažéra ministerstva.
- (5) Pri práci s heslami je zamestnanec tretej strany povinný dodržiavať nasledovné zásady:
- a) Pravidlá zmeny hesla do aplikácií v rámci LAN MF SR upravuje príslušný garant systému a ich dodržiavanie kontroluje administrátor aplikácie.
 - b) Používateľ je povinný dodržiavať tieto všeobecné zásady tvorby hesla pre prístup do LAN MF SR, podľa ktorých heslo
 1. musí mať dĺžku minimálne 8 znakov,
 2. musí sa skladať z veľkých a malých písmen, číselných znakov (NumLock) a iných znakov,
 3. musí obsahovať kombináciu textových a numerických znakov. (napr. veľké písmeno + malé písmeno + číslo alebo znak),
 4. nesmie byť slovníkovým slovom, menom ani názvom,
 5. nesmie byť odvodené od osobných údajov používateľa,
 6. nesmie byť tvorené priamou postupnosťou klávesov na klávesnici,
 7. pri zmene na nové heslo sa musí od pôvodného líšiť najmenej v štyroch znakoch.
- (6) Ak to aplikácia alebo IS dovoľuje, musí byť prvotné heslo, ktoré bolo zamestnancovi tretej strany na prístup do tejto aplikácie alebo IS pridelené, pri prvom prihlásení zmenené.
- (7) Zamestnanec tretej strany ručí za dôvernosť a ochranu svojich prístupových hesiel a zodpovedá za všetky udalosti a transakcie, ktoré sa uskutočnili v IS s použitím jeho používateľského mena a hesla.
- (8) V prípade podozrenia na prezradenie prístupového hesla resp. v prípade jeho samotného prezradenia musí poškodený zamestnanec tretej strany okamžite informovať projektového manažéra pre projekt za ministerstvo resp. príslušného správcu IS a nahlásiť udalosť ako bezpečnostný incident.
- (9) Po ukončení práce je zamestnanec tretej strany povinný znemožniť prístup k aplikáciám a programom a to

tak, aby zabránil neoprávnenému prístupu alebo zneužitiu predmetných aplikácií a programov. Táto povinnosť sa nevzťahuje na zamestnanca tretej strany v prípade, ak mu to neumožňuje charakter vykonávaných prác a táto výnimka je písomne schválená manažérom bezpečnosti ministerstva.

Článok 5

Pripájanie prenosných počítačov a zariadení zamestnancov tretích strán do IS na ministerstve

- (1) Prenosné počítače zamestnancov tretích strán v súvislosti s výkonom prác na projektoch ministerstva smú byť pripájané do IS ministerstva len na základe písomného súhlasu manažéra bezpečnosti ministerstva.
- (2) Žiadosť o súhlas s pripojením prenosného počítača zamestnanca tretej strany do IS ministerstva vyhotoví projektový manažér ministerstva a schvaľuje manažér bezpečnosti ministerstva. V žiadosti je potrebné uviesť nasledovné údaje:
 - a) meno a priezvisko zamestnanca tretej strany,
 - b) názov tretej strany v mene ktorej činnosti vykonáva,
 - c) projekt, zmluva,
 - d) identifikácia prenosného počítača (výrobca, typ, S/N, MAC adresa, ...),
 - e) trvanie pripojenia (jednorazové pripojenie alebo pripojenie na dobu od – do, kam sa prístup požaduje, požadované prihlasovacie meno, požadované oprávnenia, ...).
- (3) Schválená žiadosť je uchovávaná príslušným projektovým manažérom pre projekt za ministerstvo ako súčasť projektovej dokumentácie.
- (4) Zamestnanec tretej strany, ktorý uchováva na prenosnom počítači/zariadení informácie, ktorých vlastníkom je ministerstvo, je povinný:
 - f) chrániť ho pred krádežou alebo zneužitím; zamestnanec tretej strany nesmie ponechať prenosný počítač/zariadenie bez dozoru napr. na verejne dostupných miestach, v dopravných prostriedkoch, neuzamknutých kanceláriách a pod.,
 - g) okamžite hlásiť stratu, prípadne krádež prenosného počítača ako bezpečnostný incident,
 - h) ak sú na pevnom disku prenosného počítača/zariadenia ukladané informácie zaradené do triedy dôvernosti „interné“ alebo „chránené“, musia byť tieto informácie chránené dodatočným zabezpečovacím prostriedkom, t. j. šifrovaním.
- (5) Výber vhodných šifrovacích prostriedkov je plne v kompetencii tretej strany. Dostatočnosť použitých šifrovacích prostriedkov posúdi na základe písomnej žiadosti manažér bezpečnosti ministerstva pred povolením uloženia dát na pevný disk prenosného počítača/zariadenia tretej strany.

Článok 6

Práca zamestnancov tretích strán v LAN MF SR

- (1) Podmienkou pridelenia nadštandardného alebo pohotovostného prístupového profilu pre tretie strany do LAN MF SR je zaevidovanie na osobnom úrade v systéme SAP R/3, a vytvorenie elektronickej požiadavky Žiadosť o PC a prístup do LAN na stránke Intranet v sekcii „E-požiadavky“. Požiadavku za MFSR vyhotoví projektový manažér, a písomne ju autorizuje manažér bezpečnosti.
- (2) Prebratie výpočtovej techniky pre zamestnancov tretích strán ako aj jej následné odovzdanie po ukončení činnosti tretej strany na ministerstve zabezpečuje projektový manažér za ministerstvo.

Článok 7

Používanie elektronickej pošty ministerstva zamestnancami tretích strán

Pri používaní elektronickej pošty je používateľ povinný dodržiavať tieto zásady

- a) využívať elektronicкую poštu iba na účely plnenia služobných alebo pracovných úloh spôsobom a v rozsahu stanovenom touto prílohou,
- b) informovať Help Desk o všetkých neočakávaných správach s prílohami od neznámych odosielateľov, mimo ministerstva, ktoré mu boli doručené elektronicickou poštou, správy neotvárať - nečítať z dôvodu ohrozenia zavírením. Po informovaní Help Desku tieto správy vymazať okrem e-mailových schránok ktoré sú v doméne „mfsr.sk“ napr. „administrator“, „info“, „kzóna“, „unitas“, prípadne „webmaster“,
- c) nezapíňať kapacitu elektronickej pošty objemnými dátami v prílohách,
- d) po ukončení práce s elektronicickou poštou prostredníctvom externého prístupu - Outlook web Access, sa používateľovi odporúča odhlásiť sa a zavrieť okno internetového prehliadača,
- e) posielaný email s prílohami v rámci siete LAN MFSR nesmie prekročiť veľkosť 30MB = 30720 KB. Pri posielaní emailov mimo siete LAN MFSR nesmie mail prekročiť veľkosť 10MB = 10240KB. Používateľ má automaticky generovaný mailbox s pevne stanovenou veľkosťou.

Článok 8

Riadenie bezpečnostných incidentov

- (1) Každý zamestnanec tretej strany je povinný zistenie bezpečnostného incidentu alebo podozrenie na bezpečnostný incident bezodkladne nahlásiť na určené kontaktné miesto.
- (2) Kontaktným miestom pre nahlásovanie bezpečnostných incidentov je Help Desk, a to mailom na , alebo cez klapku Help Desku .

Článok 9

Vyšetrowanie bezpečnostných incidentov

- (1) Zamestnanec tretej strany je povinný pri vyšetrowaní bezpečnostných incidentov zamestnancom ministerstva poskytnúť potrebnú súčinnosť.
- (2) Po vzniku bezpečnostného incidentu nesmie vykonávať akékoľvek aktivity, ktoré by mohli viesť k znehodnoteniu dôkazov alebo k zhoršeniu dôsledkov BI (napr. nevykonávať ďalšie aktivity na pracovnej stanici, ktorá bola napadnutá vírusom a čakať na inštrukcie zamestnanca zodpovedného za riešenie daného incidentu; v prípade nájdenia citlivého dokumentu nachádzajúceho sa na chodbe zamedziť jeho ďalšiemu šíreniu tým, že ho zamestnanec uchová u seba a následne odovzdá po vyzvaní koordinátorovi reakcie na bezpečnostný incident; v prípade krádeže zabezpečiť, že nebudú znehodnotenú dôkazy a pod.).