

Príloha č. 1 k Zmluve na poskytnutie služby č. 176/CE/OD/2008

Štruktúra projektovej a riadiacej jednotky, Eskalácie, Kontaktné osoby

Model riadenia outsourcingu

Najvyšším strategickým, rozhodovacím a odvolacím orgánom poskytovaných outsourcingových služieb je Riadiaci výbor. Každá strana menuje dvoch členov Riadiaceho výboru ako svojich splnomocnených zástupcov. Riadiaci výbor sa riadi štatútom, ktorý si vypracuje po svojom ustanovení. V kompetencii Riadiaceho výboru je riešenie všetkých problémov vzniknutých pri realizácii služieb, či parciálnych projektoch, ktoré sa nepodarí vyriešiť na nižších stupňoch riadenia.

Komunikácia v prípade eskalácie problémov je primárne smerovaná na Riadiaci výbor. V prípade, ak nie je možné dosiahnuť vzájomne odsúhlasené riešenie, bude riešenie eskalované na štatutárne orgány poskytovateľa a objednávateľa.

Na operatívnej úrovni za kvalitu a rozsah služieb je na strane objednávateľa zodpovedný manažér služby a má svojho partnera na strane poskytovateľa – Manažéra služby za poskytovateľa. Manažér služby na strane poskytovateľa je zodpovedný aj za realizovanie mesačného vyhodnocovania poskytovaných služieb a informovanie objednávateľa formou dohodnutých reportov, riešenie operatívnych problémov pri poskytovaní služieb a riadenie eskalačných procedúr. Pre všetky nešpecifikované prípady v Rámcovej zmluve je za objednávateľa aj poskytovateľa zodpovedný príslušný Manažér služby.

Pre realizáciu parciálnych implementačných projektov prebiehajú projektové porady na projektovej/prevádzkovej úrovni – táto úroveň má na starosti riadenie schválených projektov a tiež posudzuje nové riešenia na úrovni konkrétnych produktov a technológií.

Pre špecifikáciu dodávky služieb je primárne pridelený obchodný zástupca poskytovateľa. Na strane objednávateľa je jeho partnerom obchodný zástupca za objednávateľa.

Štatutárne orgány poskytovateľa:

Podľa aktuálneho záznamu v Obchodnom registri Slovenskej republiky.

Štatutárny orgán objednávateľa:

Generálny riaditeľ SSC

Členovia Riadiaceho výboru za poskytovateľa:

Ing. Ľubomír Gašpírik – Technický riaditeľ
Ing. Richard Habart - Vedúci servisu v KK BA
Juraj Ištók – Projektový manažér

Členovia Riadiaceho výboru za objednávateľa:

JUDr. Vladimír Zachar – riaditeľ úseku vnútornej správy
Mgr. Iveta Fedorová – vedúca odboru organizačno-správneho

Manažér služby za poskytovateľa:

Poskytovateľ dňom podpisu Rámcovej zmluvy poveruje výkonom funkcie Manažéra služby: Juraj Ištók – Projektový manažér

Manažér služby a obchodný zástupca za objednávateľa:-

Objednávateľ dňom podpisu Rámcovej zmluvy poveruje výkonom funkcie Manažéra služby: Mgr. Iveta Fedorová – vedúca odboru organizačno-správneho

Obchodný zástupca poskytovateľa:

Ing. Zuzana Škodová Prochotská – riaditeľka pobočky KK BA

Osoby poverené poskytovateľom k zabezpečeniu zásahov a preberaniu techniky:

Matúš Hurbanič, Ján Lacko, Peter Kubičko, Ján Kiss, Miroslav Gabriš, Michal Pariš, Tibor Fero, Štefan Bekeš, Martin Golec, Peter Kuvinka, Miroslav Kusala, František Makyš, Marek Jurčo, František Vastag, Martin Ondřejec, Peter Chmelík, Karol Litecký, Adrián Šoltés, Radoslav Juráni, Miroslav Smutný, Peter Bukovinský, Ján Zvarík, Peter Tuhý, Ľubomír Peťkovský, Peter Sendek, Vladimír Dišek, Peter Slivka.



Príloha č. 2 k Zmluve na poskytnutie služby č. 176/CE/OD/2008

Zmenové konanie

V tejto prílohe sú popísané procedúry zmenového konania z hľadiska potrebných podkladov, povinností zmluvných strán a časového harmonogramu aktivít.

I. Postup pri požiadavkách na zmeny (Zmenové konanie)

I.1. Cieľ

Po podpísaní zmluvy sa môže o všetkých požadovaných zmenách projektu, rozhodované, implementované, prípadne kontrolované výlučne prostredníctvom formalizovaného postupu, ktorý sa nazýva Postup pri požiadavkách na zmeny.

Cieľom tohto Postupu pri požiadavkách na zmeny je, aby bolo rozhodnutie v otázke požadovaných zmien dosiahnuté tak skoro, ako je to len možné, aby bola umožnená infiltrácia projektu prostredníctvom požiadaviek na zmeny kontrolovaným spôsobom, aby boli sťažnosti vybavované spoľahlivo v otázke nákladov a času vybavenia, a aby boli dokumentované odchýlky od zmluvy.

Zmeny sú všetky modifikácie Projektu v parametroch veľkosti, rozsahu, funkcionality, času, kvality alebo cien.

Potreba modifikácií môže nastať z dôvodu nezrovnalostí v plnení zmluvy, pričom takéto modifikácie sa tiež označujú ako problémy. Potreba modifikácií môže nastať aj z dôvodu želania, alebo zámeru jednej strany odchýliť sa z ľubovoľného dôvodu od zmluvne stanovených služieb. Tieto modifikácie sa označujú ako zmeny. V mnohých prípadoch takéto zmeny vedú k dodatočným nákladom, ktoré vo všeobecnosti znáša strana, ktorá takéto zmeny požaduje.

Požiadavka na zmenu sa v zmysle tejto definície vzťahuje na obidva typy modifikácií, tzv. na problém aj na zmenu. Z dôvodu zjednodušenia bude táto Príloha ďalej používať výraz „zmena“.

I.2. Schvaľovateľ Požiadavky na zmenu (ďalej „PZ“)

Oprávnenou riadiacou jednotkou pre schvaľovanie (ďalej „OpS“) PZ je v prípadoch stanovených v Rámcovej zmluve Riadiaci výbor projektu (ďalej „RV“), v ostatných prípadoch je to Manažér služby (ďalej „MS“).

Ak zo schválenej PZ vyplýva zmena Rámcovej či Čiastkovej zmluvy, mimo príloh k čiastkovým zmluvám, tieto zmeny sú oprávnení odsúhlasiť a podpísať zamestnanci poskytovateľa a spolupracujúce osoby objednávateľa, ktorí majú na tento úkon splnomocnenie od štatutárnych orgánov spoločnosti objednávateľa a ich mená boli druhej strane oznámené písomnou formou.

Ak zo schválenej PZ vyplýva zmena prílohy ku Čiastkovej zmluve (zmena parametrov, počtu zariadení, niektoré kvalitatívne parametre služby apod.), potom túto prílohu sú oprávnení podpisovať Manažéri služby za poskytovateľa a objednávateľa, alebo iní členovia RV.

I.3. Postup pri Požiadavkách na zmeny

Postup pri požiadavkách na zmeny je iniciovaný vo chvíli, kedy je príslušná Zmena vyžiadaná. Žiadateľ o zmenu vyplní Správu o PZ. Ďalším krokom je triedenie PZ, ktoré vykonáva MS s cieľom priradiť PZ priority. Tretím krokom je analýza PZ, ktorej výsledkom je odhad potrebných zdrojov pre danú PZ v termínoch technológie, času a nákladov a návrhu riešenia. Z tohto dôvodu OpS schvaľuje, alebo zamietá PZ, prípadne odďaľuje rozhodnutie



s odôvodnením, že potrebuje dodatočné informácie. Po písomnom schválení sa PZ implementuje, validuje a kontroluje.

I.4. Správa o Požiadavke na zmenu

Ak chce žiadateľ o zmenu podať žiadosť o PZ, vyplní správu o Požiadavke na zmenu. Požiadavka na zmenu bude opísaná čo najzreteľnejšie a bude v správe odôvodnená. Hlavná časť opisu bude sústredená na samotný problém, nie na jeho riešenie. Žiadateľ poskytne dostatočný podporný materiál pre reprodukciu hláseného problému a pre podporu aktivácie, vyhodnotenia a návrhu PZ. Takýto materiál môže zahŕňať správy a inú dokumentáciu relevantnú pre určenie priorít, triedenie, priradenie, organizáciu, riešenie a uzatvorenie PZ. Tie budú k správe o Požiadavke na zmenu priložené na trvalom zázname.

Poskytovateľ vedie evidenciu doručených návrhov na zmeny. Žiadosť o PZ môžu podať obidve strany prostredníctvom svojich MS.

Správa musí byť podpísaná MS strany žiadateľa. PZ sa následne odošle OpS.

I.5. Triedenie Požiadaviek na zmeny

Po prijatí správy o PZ vykoná MS prvé triedenie. Vďaka tomuto triedeniu môže identifikovať naliehavé požiadavky, určiť, či žiadateľ poskytol dostatočné informácie pre analýzu, rozoznať duplikáty a vzájomné vzťahy, ako aj klasifikovať predložené požiadavky. Klasifikácia požiadaviek určuje, či je PZ problémom alebo zmenou.

Ak informácie obsiahnuté v PZ predstavujú odôvodnenú požiadavku a relevantné komentáre zo strany objednávateľa, MS môže o Požiadavke na zmenu okamžite rozhodnúť tým, že ju buď schváli alebo odmietne, ak je na to oprávnený podľa I.2. V prípade schválenia MS predá PZ tej strane, ktorá je zodpovedná za implementáciu PZ.

V ostatných prípadoch môže schváliť alebo odmietnuť ďalšiu prácu na PZ a požiadať MS druhej strany, aby poskytol ďalšie informácie a relevantný návrh v určenom časovom úseku.

Ak je PZ predložená objednávateľom, poskytovateľ poskytne hrubý odhad času a prác, ktoré sú potrebné pre analýzu. Toto sa nazýva analýza dôsledkov. Táto analýza bude dokumentovaná v správe o PZ.

Ak si predmetná analýza vyžaduje rozsiahle vyšetrenie, či a za akých podmienok môže byť zmena vykonaná, bude sa hľadať dohoda o dodatočnej kompenzácii.

I.6. Analýza Požiadavky na zmenu

Poskytovateľ zabezpečuje rámcové posúdenie zmeny spolu s predložením návrhu riešenia najneskôr do 5 BD od dátumu prevzatia PZ.

Poskytovateľ následne analyzuje predmetnú PZ s cieľom určiť dôsledky a dopad danej zmeny/problému v parametroch času, nákladov a realizovateľnosti. Aby RV mohol schváliť PZ, poskytovateľ objasní technologické dôsledky týkajúce sa časového plánu, nákladov a modifikácie Zmluvy. Všetky zmeny budú zaprotokolované v správe o PZ. Analýza obsahuje stanovenie hlavnej príčiny problému a návrh na možné riešenie.

Analýza obsahuje vyhodnotenie rizík a dôsledkov spolu s prácami, nákladmi a potrebným časom. Ak je navrhované viac ako jedno riešenie, určí poskytovateľ technické, nákladové a časové dôsledky a riziká každého z nich.

Po analýze PZ budú všetky výsledky analýzy (vrátane odhadov a navrhovaného riešenia) zaprotokolované v správe o PZ, pričom Poskytovateľ túto odovzdá RV k dispozícii a na kontrolu. Poskytovateľ bude pokračovať v prácach v zmysle existujúcej Zmluvy tak dlho, až kým nebude dosiahnutá dohoda o spracovaní a realizácii zmeny.

I.7. Rozhodnutie o predloženej Požiadavke na zmenu

OpS rozhodne o všetkých PZ, ktoré sú na zozname v programe zasadania.

Pozitívne rozhodnutie – Schválenie

Pozitívne rozhodnutie schvaľuje žiadosť o PZ. Musí byť písomne zdokumentované na základe jednohlasného rozhodnutia. Schválenie buď prijíma ponuku na Požiadavku na zmenu bez modifikácií alebo jasne vymedzuje modifikácie, na ktorých sa OpS dohodli (napríklad v parametre ceny, časového rámca, riešenia, použitých produktov atď.).

Schválená PZ bude následne zaradená do akčného zoznamu PZ, pričom jej bude priradený čas implementácie a zodpovedajúcim spôsobom bude aktualizovaný aj plán projektu.

Negatívne rozhodnutie – Zamietnutie

Negatívnym rozhodnutím môže byť buď jednohlasné odmietnutie žiadosti o požiadavku na zmenu, alebo rozhodnutie, ku ktorému sa nedospelo jednohlasne. Takéto rozhodnutie bude písomne zdokumentované.

Eskalácia

Ak OpS nemôže dosiahnuť jednohlasné rozhodnutie, každý člen OpS môže postúpiť danú záležitosť nadradenému orgánu v zmysle „Prílohy č. 1 Štruktúra projektovej a riadiacej jednotky, Eskalácie, Kontaktné osoby“.

Delegovanie

Ak rozhodnutie o danej PZ presahuje rámec právomoci OpS v zmysle špecifikácie a obmedzení obsiahnutých v Rámcovej zmluve alebo tejto Prílohe, OpS je povinná postúpiť („delegovať“) rozhodnutie nadradenému orgánu v zmysle „Prílohy č. 1 „Štruktúra projektovej a riadiacej jednotky, Eskalácie, Kontaktné osoby“.

Odročenie

Ak OpS nemôže dospieť k rozhodnutiu o danej PZ, ktorá je v zozname pre rozhodnutie na danom zasadnutí RV, táto môže odložiť rozhodnutie na konkrétne zasadanie s neskorším dátumom.

Táto klauzula sa štandardne aplikuje v prípade nedostatočných alebo chýbajúcich informácií alebo v prípade potreby ďalšieho šetrenia dôsledkov a vetvenia odloženej PZ.

I.8. Realizácia Požiadavky na zmenu

Realizácia Požiadavky na zmenu sa začne po jej písomnom schválení podľa dohodnutého časového plánu. Špecifikácie PZ, časový plán a iné premenné budú dokumentované v zmysluplnej správe o PZ.

I.8.1. Validácia a kontrola Požiadavky na zmenu

Postup implementácie PZ je monitorovaný a kontrolovaný až dotedy, kým sa zmena neukončí. Pre účely procesu PZ budú zostavované periodické správy. Bude realizovaná validácia a akceptácia zmeny a po jej ukončení OpS podpíše kompletizáciu (predanie a akceptáciu) v správe o Požiadavke na zmenu. Všetky výsledky budú zaznamenané v protokole správy o Požiadavke na zmenu. Nakoniec budú všetky PZ implementované do Zmluvy ako jej dodatky.

I.9. Evidencia

MS poskytovateľa vedie evidenciu doručených PZ a zabezpečuje rámcové posúdenie zmeny spolu s predložením návrhu riešenia, najneskôr do BD od dátumu prevzatia návrhu na zmenu

Príloha č. 3 k Zmluve na poskytnutie služby č. 176/CE/OD/2008

Činnosť	Garant	1.V	2.V	3.V	4.V	5.V	6.V	7.V	8.V	9.V	10.V	11.V	12.V	13.V	14.V	15.V	16.V	17.V	18.V	19.V	20.V	21.V	22.V	23.V	24.V	25.V	26.V	27.V	28.V	29.V	30.V	
Podpis zmlúvy	Prochoták, Galanter																															
Kick-off SSC	Ištok, Habart																															
Zadefinovanie procesov	Ištok																															
Priloha HelpDesk-u	Ištok																															
Získanie prac. SSC	Ištok																															
Interný Kick-Off	Ištok, Habart																															
Analýza prostredia	Chmelik, Radč, Habart																															
Inventarizácia	Ištok, Habart, technici																															
Akceptačný protokol	Habart																															
Konšolidácia HD	Ištok, Babjak																															
Technická konsolidácia	Habart, Chmelik																															
Akceptačný protokol	Habart																															
Testovacia prevádzka	Ištok, Habart																															
Prevzatie infraštruktúry	Chmelik, Radč																															
Prevzatie správ včasných	Chmelik, Radč																															
Prevzatie správ ostatných	Chmelik, Radč																															

7