ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

číslo zmluvy 4600000697

Zmluvné strany

Slovenská republika v zastúpení
Ministerstvom financií Slovenskej republiky
IČO: 151 742
Štefanovičova 5, 817 82 Bratislava 15
Slovenská republika
v zastúpení:

Ing. Jaroslav Mikla
vedúci služobného úradu

(ako **„objednávateľ“**)

na jednej strane,

a

IBM Slovensko, spol. s r. o.
IČO: 31 337 147
DIČ: 20 20 300 227
DPH IČ: SK 20 20 300 337
Polus Millenium Tower
Vajnorská 100/A
831 86 Bratislava
v zastúpení:

Ing. Peter Valentovič
konateľ

(ako **„poskytovateľ“**)

na druhej strane

sa dohodli na nasledovnom:

Článok 1 – Základné ustanovenia

1.1 Objednávateľ vyhlásil oznámením č. 04155 – MUS, zverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. 142/2009 dňa 25.7.2009 užšiu súťaž na realizáciu zákazky financovanej z prostriedkov Operačného programu Informatizácia spoločnosti a z prostriedkov štátneho rozpočtu Slovenskej republiky s názvom „Technická asistencia na vytvorenie podmienok pre poskytovanie elektronických služieb v oblasti finančnej správy" (ďalej aj „Verejné obstarávanie"). V rámci užšej súťaže bola vybraná ponuka poskytovateľa ako úspešného uchádzača. Na základe tejto skutočnosti a predloženej ponuky poskytovateľa sa zmluvné strany v slobodnej vôli a v súlade s platnými právnymi predpismi rozhodli uzatvoriť túto zmluvu.

1.2 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je spôsobilý túto zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky v nej obsiahnuté.

1.3 Poskytovateľ týmto vyhlasuje, že je spôsobilý túto zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky v nej obsiahnuté.

1.4 Neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy tvoria tieto prílohy:

a) príloha č. 1, ktorá obsahuje Všeobecné podmienky zmluvy, ktoré sú pre zmluvné strany záväzné (ďalej len „príloha č. 1")

b) príloha č. 2A, ktorá obsahuje opis predmetu zákazky, ktorý bol prílohou č. 1 Súťažných podkladov (ďalej len „príloha č. 2A");

c) príloha č. 2B, ktorá obsahuje ponuku poskytovateľa – vlastný návrh poskytovateľa na plnenie záväzkov z tejto zmluvy a harmonogram plnenia tak ako tieto boli predložené vo Verejnom obstarávaní (ďalej len „príloha č. 2B" alebo „Projekt")

d) príloha č. 3, ktorá obsahuje záväzný štruktúrovaný rozpočet zmluvy spolu s určením jednotkových cien pre plnenia definované v opise predmetu zákazky (ďalej len „príloha č. 3")

Článok 2 – Základný účel a predmet zmluvy

2.1. Základným účelom tejto zmluvy je poskytnutie technickej asistencie, konzultácií a súčinnosti (ďalej aj „TA") pri vytvorení integrovaného systému finančnej správy vrátane zdroja diverzifikovanej informačnej bázy s cieľom vytvoriť podmienky pre poskytovanie elektronických služieb v oblasti finančnej správy. V rámci technickej asistencie, súvisiacich konzultácií a súčinnosti sa poskytovateľ zaväzuje poskytnúť služby bližšie špecifikované v prílohe 2A tejto zmluvy.

2.2. Predmetom tejto zmluvy sú nasledovné:

a. Aktivita 1 - TA súvisiaca s vytvorením integrovaného prostredia v oblasti Daňovej správy Slovenskej republiky, t.j. *„Štandardného daňového systému"* a podmienok pre poskytovanie elektronických služieb v tejto oblasti

b. Aktivita 2 - TA súvisiaca s realizáciou pozáručnej podpory Štandardného daňového systému,

c. Aktivita 3 - TA súvisiaca s vytvorením integrovaného prostredia v oblasti Colnej správy Slovenskej republiky, t.j. *„Štandardného colného systému"* a podmienok pre poskytovanie elektronických služieb v tejto oblasti

d. Aktivita 4 - TA súvisiaca s vytvorením integrovaného prostredia v oblasti inštitúcií poverených výberom a správou poistného tvoriaceho príjmy verejných rozpočtov, t.j. *„Štandardného poistného systému"* a podmienok pre poskytovanie elektronických služieb v tejto oblasti.

2.3. Prijímateľom TA podľa tejto zmluvy je objednávateľ, štátne orgány, rozpočtové organizácie a príspevkové organizácie, ktoré vykonávajú činnosti pre ktoré je objednávateľ ústredným orgánom štátnej správy resp. priamo alebo nepriamo spadajú pod riadiacu alebo zriaďovateľskú pôsobnosť objednávateľa. Prijímateľom sú aj subjekty, ktorých sa bude týkať realizácia reformy daňovej a colnej správy a následné zjednotenie výberu daní, cla a poistných odvodov v súlade s *„Koncepciou reformy*

daňovej a colnej správy s výhľadom zjednotenia výberu daní, cla a poistných odvodov" schválenou vládou Slovenskej republiky uznesením č. 285/2008 zo dňa 07.05.2008.

2.4. Záväzku poskytovateľa poskytovať TA podľa bodu 2.2 tejto zmluvy zodpovedá záväzok objednávateľa zaplatiť poskytovateľovi dohodnutú odmenu.

Článok 3 – Plnenie zmluvy

3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok stanovených touto zmluvou a jej prílohami realizovať riadne a včas aktivity 1 a 2 podľa bodu 2.2 tejto zmluvy a všetky s ním spojené plnenia špecifikované v prílohe č. 2B tejto zmluvy alebo v prípade písomnej požiadavky objednávateľa vo forme administratívneho nariadenia realizovať predmet tejto zmluvy a všetky s ním súvisiace plnenia podľa opisu predmetu zákazky, ktorý je uvedený v prílohe č. 2A tejto zmluvy.

3.2. Na základe poskytovateľom potvrdeného administratívneho nariadenia uzatvoria zmluvné strany dodatok k tejto zmluve, kde dojednajú presný harmonogram a/alebo dobu plnenia Aktivity 2 podľa bodu 2.2 tejto zmluvy.

3.3. Plnenia zodpovedajúce aktivite 3 a 4 podľa bodu 2.2 tejto zmluvy budú poskytovateľom realizované na základe osobitného administratívneho nariadenia objednávateľa. Toto administratívne nariadenie je objednávateľ oprávnený realizovať až po konzultácii s poskytovateľom o rozsahu a obsahu služieb podľa Prílohy č. 2A a/alebo 2B tejto zmluvy nevyhnutných na dosiahnutie požadovaného výsledku v súlade s podmienkami stanovenými touto zmluvou a jej prílohami. Na základe administratívneho nariadenia uzatvoria zmluvné strany dodatok k tejto zmluve kde presne špecifikujú obsah a rozsah poskytovaných služieb a cenu za dojednané plnenia, ktorá musí byť určená v súlade s prílohou č. 3 tejto zmluvy.

3.4. Objednávateľ je oprávnený realizovať administratívne nariadenie aj v prípade zmeny legislatívy pre aktivitu 1 podľa bodu 2.2 tejto zmluvy po konzultácii s poskytovateľom o rozsahu a obsahu služieb nevyhnutných na dosiahnutie požadovaného výsledku. Rozsah a obsah služieb bude ocenený poskytovateľom prostredníctvom položiek označených poradovým číslom 12 až 29 podľa prílohy č. 3 tejto zmluvy. Na základe poskytovateľom potvrdeného administratívneho nariadenia uzatvoria zmluvné strany dodatok k tejto zmluve, kde presne špecifikujú obsah a rozsah poskytovaných služieb, dobu plnenia a cenu za dojednané plnenia.

Článok 4 – Cena zmluvy

4.1. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi v súlade s ustanoveniami tejto zmluvy a jej príloh odplatu za riadne a včas poskytnuté služby.

4.2. Zmluvné strany sa dohodli, že maximálna cena za všetky plnenia zmluvy predstavuje 78,00 miliónov EUR bez DPH.

4.3. Cena za plnenie aktivity 1 okrem časti podaktivity 1.8 podľa bodu 2.2 tejto zmluvy bola stanovená maximálne však celkovo vo výške 56 357 934 EUR bez DPH (položky označené poradovým číslom 1 až 7 podľa prílohy č. 3 tejto zmluvy) za celé obdobie plnenia tejto zmluvy.

4.4. Cena za plnenie časti podaktivity 1.8 v rámci aktivity 1 podľa bodu 2.2 tejto zmluvy bola stanovená ako hodinová sadzba vo výške 100 EUR bez DPH (položka označená poradovým číslom 8 podľa prílohy č. 3 tejto zmluvy), maximálne však celkovo vo výške 2 300 000 EUR bez DPH za celé obdobie plnenia tejto zmluvy.

4.5. Cena za plnenie aktivity 2 podľa bodu 2.2 tejto zmluvy bola stanovená ako mesačný paušálny poplatok vo výške 424 525 bez DPH (položka označená poradovým číslom 9 podľa prílohy č. 3 tejto zmluvy) a ako hodinová sadzba vo výške 100 EUR bez DPH (položka označená poradovým číslom 10 podľa prílohy č. 3 tejto zmluvy), maximálne však celkovo vo výške 6 394 306 EUR bez DPH za celé obdobie plnenia tejto zmluvy.

4.6. Cena za plnenia aktivity 3 a 4 podľa bodu 2.2 tejto zmluvy bola stanovená ako konzultačná jednotka vo výške 1 125 EUR bez DPH (položka označená poradovým

číslom 11 podľa prílohy č. 3 tejto zmluvy) maximálne však celkovo vo výške 12 947 760 EUR bez DPH za celé obdobie plnenia tejto zmluvy.

4.7. Štruktúrovaný rozpočet ceny za realizáciu aktivít podľa bodu 2.2 tejto zmluvy a všetky s ním spojené plnenia tvorí prílohu č. 3 tejto zmluvy a je pre zmluvné strany záväzný.

Článok 5 – Platby

5.1. Objednávateľ cenu zmluvy zaplatí poskytovateľovi v súlade s touto zmluvou a jej prílohami.

5.2. Podmienkou realizácie konečnej platby je aj predloženie podpísaného akceptačného protokolu objednávateľom.

Článok 6 – Doba a miesto plnenia

6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať plnenie aktivity 1 podľa bodu 4.3 tejto zmluvy do 36 mesiacov odo dňa účinnosti tejto zmluvy. Poskytovateľ bude plnenie podľa tejto zmluvy realizovať v súlade s harmonogramom plnenia uvedeným v prílohe č. 2B a podrobným návrhom projektového plánu.

6.2. Poskytovateľ bude plnenie zmluvy realizovať v priestoroch objednávateľa a/alebo iného prijímateľa určeného objednávateľom. Objednávateľ vytvorí, resp. zabezpečí, aby iný prijímateľ vytvoril podmienky pre riadne poskytnutie plnení poskytovateľa podľa tejto zmluvy.

6.3. Po ukončení realizácie plnenia zmluvy poskytovateľ odovzdá predmet plnenia zmluvy objednávateľovi. Poskytovateľ za prítomnosti projektového manažéra objednávateľa vykoná akceptačné a kontrolné testy. Poskytovateľ je povinný pri odovzdávaní predmetu plnenia zmluvy predložiť projektovému manažérovi výsledky testov preukazujúcich splnenie požiadaviek na realizované plnenie zmluvy. V prípade zistenia vád plnenia zmluvy je poskytovateľ povinný bezodkladne tieto vady odstrániť.

6.4. Projektový manažér a zamestnanec objednávateľa, resp. iného prijímateľa v riadiacej pozícii s dostatočnými kompetenciami na takýto úkon podpíšu samostatný akceptačný protokol pre plnenia poskytované v rámci aktivity 1, aktivity 3 a aktivity 4. Akceptačné protokoly budú podpísané výlučne za predpokladu, že vykonaná kontrola a testovanie, podľa bodu 6.3 tejto zmluvy, preukáže plnú funkčnosť odovzdaných plnení poskytnutých na základe tejto zmluvy. Plná funkčnosť je definovaná ako stav, pri ktorom nie sú evidované žiadne vady.

Článok 7 – Správy o plnení zmluvy

7.1. Objednávateľ oznámi kontaktné údaje všetkých príjemcov správ poskytovateľovi najneskôr do troch dní po podpise zmluvy. Poskytovateľ zaručí, že všetky požadované správy budú doručené včas všetkým stanoveným príjemcom správ v slovenskom jazyku.

7.2. Poskytovateľ sa zaväzuje predložiť projektovému manažérovi úvodnú správu o plnení zmluvy najneskôr do dvoch mesiacov odo dňa účinnosti tejto zmluvy.

7.3. V úvodnej správe o plnení zmluvy zosumarizuje poskytovateľ vstupné podmienky pre plnenie zmluvy, navrhne projektovú metodiku a projektový plán vypracovaný v súlade s prílohou č. 2B tejto zmluvy, resp. 2A tejto zmluvy. V úvodnej správe poskytovateľ navrhne aj presný detailný harmonogram plnenia zmluvy vypracovaný v súlade s harmonogramom uvedeným v prílohe č. 2B tejto zmluvy. Úvodná správa musí obsahovať aj hlavné úlohy/riziká spojené s plnením zmluvy a definovanie stratégií pre ich zvládnutie.

7.4. Obsah úvodnej správy o plnení zmluvy je pre plnenie tejto zmluvy záväzný po jej schválení Riadiacim výborom. V prípade ak Riadiaci výbor úvodnú správu o plnení zmluvy neschváli, vráti ju s pripomienkami.

7.5. Poskytovateľ smie pokračovať v ďalšom plnení zmluvy až po schválení úvodnej správy o plnení zmluvy.

7.6. Poskytovateľ sa zaväzuje predložiť za každé šesťmesačné obdobie počas trvania tejto zmluvy, ako aj pri dosiahnutí jednotlivých fakturačných míľnikov a/alebo po ukončení plnenia príslušnej podaktivity v rámci aktivít podľa bodu 2.2 tejto zmluvy alebo na požiadanie objednávateľa priebežné správy o plnení zmluvy. Poskytovateľ vyhotoví a dá projektovému manažérovi objednávateľa na schválenie priebežné správy o plnení zmluvy v súlade s podrobným časovým plánom plnenia zmluvy, ktorý bol stanovený v úvodnej správe. Priebežné správy musia obsahovať najmä:

a. sumarizáciu progresu aktivít – informácie o postupe prác, ktoré umožnia kontrolu plnenia úloh stanovených v projektovom pláne úvodnej správy,
b. zhodnotenie celkového vývoja s ohľadom na úspešnosť činnosti plnenia termínov,
c. identifikáciu dôležitých problémov a spôsobu ich riešenia, ktoré sa vyskytnú v priebehu plnenia zmluvy,
d. protokoly zo všetkých akceptačných testovaní plnení zmluvy realizovaných za obdobie, za ktoré je predkladaná priebežná správa o plnení zmluvy.

7.7. Návrh konečnej správy bude predložený najneskôr dňom ukončenia plnenia každej aktivity podľa bodu 2.2 tejto zmluvy. Konečná správa bude obsahovať aj:

a. štúdiu o všetkých dôležitých problémoch a spôsobe ich riešenia, ktoré sa vyskytli počas plnenia zmluvy, špecificky počas využívania systému,
b. odporúčania poskytovateľa ako sa v budúcnosti vyhnúť prípadným problémom,
c. protokoly zo všetkých akceptačných testovaní plnení zmluvy.

7.8. Súhrn všetkých priebežných správ o plnení zmluvy príslušnej aktivity resp. podaktivity podľa bodu 2.2 tejto zmluvy bude tvoriť prílohu konečnej správy, ktorá musí korešpondovať s údajmi uvedenými v týchto priebežných správach.

Článok 8 – Vady plnenia zmluvy

8.1 Poskytnuté plnenie zmluvy má vady, ak je realizované v rozpore so špecifikáciou definovanou v prílohe č. 2B tejto zmluvy a/alebo prílohe č. 2A tejto zmluvy.

Článok 9 – Zodpovednosť za kvalitu a vady, záručné doby

9.1. V prípade, ak plnenie zmluvy má vady v zmysle bodu článku 8 tejto zmluvy, je poskytovateľ povinný vady bezplatne odstrániť. Projektový manažér objednávateľa je povinný vadu doporučeným listom, faxom, elektronickou poštou alebo iným preukázateľným spôsobom oznámiť poskytovateľovi bezodkladne na kontaktné miesta uvedené v prílohe č. 2B, najneskôr však do 5 pracovných dní po tom, čo takúto vadu plnenia zmluvy zistí.

9.2. Poskytovateľ poskytne na plnenia podľa tejto zmluvy, záruku v trvaní 24 mesiacov, odo dňa podpisu akceptačného protokolu podľa bodu 6.4 tejto zmluvy. Poskytovateľ je povinný v záručnej dobe na svoje náklady poskytovať prijímateľovi záručný servis, ktorý spočíva v bezplatnom odstránení vád plnenia, okrem vád nad rámec „Limitu" a vád označených údajom „Podľa hodín" v súlade s prílohou č. 2A a/alebo 2B tejto zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ začne s odstraňovaním vád alebo s technickou podporou v súlade s prílohou č. 2B tejto zmluvy.

Článok 10 – Práva a povinnosti zmluvných strán

10.1. Práva a povinnosti zmluvných strán podľa tejto zmluvy sú špecifikované v prílohe č. 1 tejto zmluvy – Všeobecné podmienky zmluvy a zmluvné strany berú na vedomie, že práva a povinnosti stanovené v prílohe č. 1 tejto zmluvy sú pre ne v súlade s touto zmluvou záväzné.

Článok 11 – Jazyk zmluvy a komunikácia

11.1. Jazyk zmluvy a celej písomnej komunikácie medzi objednávateľom a poskytovateľom a tretími osobami a/alebo projektovým manažérom je slovenský jazyk.

11.2. Kontaktné adresy pre písomnú komunikáciu:

Za objednávateľa:

Ministerstvo financií Slovenskej republiky
Štefanovičova 5, 817 82 Bratislava 15
Slovenská republika
Ing. Pavel Bojňanský
Tel.: +421 2 5958 2429/2428
Fax: +421 2 5958 2498
E-mail: pavel.bojnansky@mfsr.sk

Za poskytovateľa:

IBM Slovensko, spol. s r.o.
Polus Millenium Tower
Vajnorská 100/A,
Mgr. Martin Murgáč
831 86 Bratislava
Tel: +421 2 4954 1499
Fax: +421 2 4954 1122
E-mail: martin.murgac@sk.ibm.com

Článok 12 – Ďalšie dojednania, licencia

12.1. V prípade, že sa vyskytnú udalosti, ktoré jednému alebo obom partnerom čiastočne alebo úplne neumožnia plnenie ich povinností podľa tejto zmluvy, sú povinní sa o tom bez zbytočného omeškania informovať a spoločne podniknúť kroky k ich prekonaniu. Nesplnenie tejto povinnosti zakladá nárok na náhradu škody pre tú stranu, ktorá sa porušenia zmluvy v tomto bode nedopustila.

12.2. Ak nie je uvedené inak, poskytovateľ poskytuje objednávateľovi k dielu vzniknutému na základe tejto zmluvy, školiacim materiálom a všetkým ostatným súčastiam plnenia zmluvy, ktoré sú autorským dielom (spoločne nazývané v tomto ustanovení „dielo"), súhlas na použitie diela v zmysle § 40 Autorského zákona v rozsahu nasledovných majetkových práv:

a) výhradnú, licenciu pre územie Slovenskej republiky na vyhotovenie rozmnoženín diela. Výhradná licencia sa vzťahuje výhradne na aktivity súvisiace s vyhotovením rozmnoženín pre internú potrebu objednávateľa a prijímateľov podľa bodu 2.3 tejto zmluvy. Vyššie uvedenou výhradnou licenciou nie sú dotknuté práva poskytovateľa vyhotovovať rozmnoženiny diela pre potreby tretích strán.

b) nevýhradnú, licenciu pre územie Európy na verejné rozširovanie originálu diela ako celku alebo jeho rozmnoženiny napr. predajom, nájmom alebo formou lízingu za podmienky predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje takýto súhlas udeliť vždy, keď pôjde o tretiu osobu, ktorá pôsobí vo verejnej správe v oblasti rezortu objednávateľa.

12.3 Poskytovateľ sa zaväzuje nevykonávať sám alebo pre tretiu osobu práva uvedené v bode 12.2 písm. b) tejto zmluvy bez predchádzajúceho súhlasu objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje udeliť takýto súhlas poskytovateľa vždy, keď pôjde o predaj vo vzťahu s organizáciou pôsobiacou v oblasti rezortu objednávateľa.

12.4 Ak nie je uvedené inak poskytovateľ týmto prevádza na objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy, ktoré poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčastiam plnenia zmluvy, ktoré sú databázou podľa § 73 autorského zákona v rozsahu uvedenom v bode 12.2 tejto zmluvy.

12.5 Majetkové práva v zmysle § 18 ods. 2 písm. d) až e) zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) objednávateľ, ani prijímateľ nie je oprávnený vykonávať – t. j. práva na spracovanie, preklad a adaptáciu diela, resp. právo na zaradenie diela do súborného diela.

12.6 V prípade ak je súčasťou plnení podľa tejto zmluvy dodávka štandardného softvéru a/alebo databázy (softvér/databáza, ktoré neboli vyvinuté za účelom plnenia tejto zmluvy a ktoré sú bežné šírené na trhu) poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť pre objednávateľa a iných prijímateľov licenciu na použitie takéhoto softvéru/databázy vo forme, v ktorej túto licenciu poskytuje výrobca a/alebo distribútor tohto softvéru/databázy v rámci celkovej ceny predmetu plnenia uvedenej v bode 4.2 tejto zmluvy. Takto poskytnutá licencia súvisiaca s realizáciou Aktivity 1 v zmysle bodu 2.2 a) však musí v rozsahu stanovenom v prílohe č. 2B a/alebo 2A umožniť úplnú

a neobmedzenú realizáciu predmetu zmluvy a dosiahnutie základného účelu zmluvy v tejto oblasti.

Článok 13 – Ukončenie zmluvného vzťahu

13.1. Zmluvné strany môžu zmluvu ukončiť dohodou, odstúpením, prípadne vypovedaním v zmysle Všeobecných podmienok zmluvy uvedených v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

Článok 14 – Záverečné ustanovenia

14.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom 15.03.2010. Táto zmluva sa uzatvára na dobu 36 mesiacov odo dňa jej účinnosti alebo po dobu potrebnú pre poskytovanie služieb. Platnosť zmluvy je možné po dohode oboch zmluvných strán predĺžiť na ďalšie obdobie samostatným dodatkom uzatvoreným k tejto zmluve.

14.2. Táto zmluva je vyhotovená v 4 vyhotoveniach, z ktorých po dvoch vyhotoveniach obdrží poskytovateľ a objednávateľ.

14.3. Zmeny a doplnky tejto zmluvy môžu byť vykonané len písomnou formou.

14.4. Pokiaľ by sa ktorékoľvek ustanovenie tejto zmluvy stalo neplatným, nespôsobuje to neplatnosť tejto zmluvy ako celku.

14.5. Táto zmluva vrátane všetkých jej príloh predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o predmete tejto zmluvy. Vzťahy medzi zmluvnými stranami neupravené v tejto zmluve sa spravujú Všeobecnými podmienkami zmluvy, ktoré tvoria prílohu č. 1 tejto zmluvy.

14.6. Ustanovenia tejto zmluvy a jej dodatkov majú prednosť pred ustanoveniami jej príloh. Poradie dôležitosti príloh:

2B
2A
1
3

14.7. Rozhodným právom pre všetky právne vzťahy súvisiace s touto zmluvou je právo platné v Slovenskej republike. Práva a povinnosti, ktoré vznikli na základe tejto zmluvy, alebo v súvislosti s touto zmluvou sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, a tam kde to vyplýva z príslušných právnych predpisov aj zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 618/2003 Z. z. o autorských právach a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon), v ich aktuálnom znení platnom v Slovenskej republike.

14.8. Zmluvné strany tejto zmluvy po jej prečítaní prehlasujú, že súhlasia s jej obsahom a prílohami, ktoré tvoria súčasť tejto zmluvy. Táto zmluva bola uzavretá podľa skutočnej a slobodnej vôle účastníkov.

Za objednávateľa	**Za poskytovateľa**
Autorizovaný podpis	Autorizovaný podpis
Ing. Jaroslav Mikla vedúci služobného úradu MINISTERSTVO FINANCIÍ SR Štefanovičova 5 817 82 BRATISLAVA 15 - 2011 -	**Ing. Peter Valentovič** konateľ
Dátum 18. 02. 2010	Dátum 18. 02. 2010
V Bratislave	V Bratislave

PRÍLOHA Č. 1

VŠEOBECNÉ PODMIENKY ZMLUVY

Úvodné ustanovenia

Článok 1	Definície
Článok 2	Oznámenia, správy a písomná komunikácia
Článok 3	Postúpenie
Článok 4	Zmluvy o subdodávke
Článok 5	Riadiaci výbor
Článok 6	Povinnosti objednávateľa
Článok 7	Povinnosti poskytovateľa
Článok 8	Zodpovednosť za škodu
Článok 9	Sankcie
Článok 10	Zmena zmluvy
Článok 11	Informácie, vedenie evidencií
Článok 12	Úvodná správa, priebežné správy a konečná správa o plnení zmluvy
Článok 13	Schválenie správ
Článok 14	Platby
Článok 15	Pozastavenie plnenia zmluvy
Článok 16	Ukončenie zmluvného vzťahu
Článok 17	Vypovedanie zmluvy zo strany poskytovateľa
Článok 18	Okolnosti vylučujúce zodpovednosť
Článok 19	Pre prípad smrti poskytovateľa
Článok 20	Urovnanie sporov

Úvodné ustanovenia
Tieto Všeobecné podmienky zmluvy upravujú práva a povinnosti medzi Ministerstvom financií Slovenskej republiky ako objednávateľom a fyzickou alebo právnickou osobou, ktorá ako poskytovateľ s objednávateľom uzatvorila zmluvu financovanú zo štrukturálnych fondov v rámci Operačného programu Informatizácia spoločnosti a z prostriedkov štátneho rozpočtu.

Článok 1 Definície

Administratívne nariadenie: každý ústny alebo písomný pokyn objednávateľa a/alebo projektového manažéra a/alebo riadiaceho programového pracovníka pre poskytovateľa v súvislosti s poskytovaním plnenia zmluvy.

Cena zmluvy: čiastka stanovená v zmluve ako odplata za plnenie poskytovateľa.

Kľúčoví experti: všetky osoby označené poskytovateľom ako rozhodujúci experti na plnenie zmluvy.

Objednávateľ: verejný obstarávateľ, ktorý na základe postupov verejného obstarávania uzatvoril zmluvu s poskytovateľom.

Osoby zo zmluvy: kľúčoví experti a/alebo ostatné osoby určené poskytovateľom a/alebo v zmluve a/alebo jej prílohách na plnenie zmluvy.

Poskytovateľ: uchádzač vybraný na základe postupov verejného obstarávania, ktorý sa na základe zmluvy zaväzuje, že bude poskytovať služby.

Prijímateľ: objednávateľ, štátne orgány, rozpočtové organizácie a príspevkové organizácie, ktoré vykonávajú činnosti pre ktoré je objednávateľ ústredným orgánom štátnej správy resp. priamo alebo nepriamo spadajú pod riadiacu alebo zriaďovateľskú pôsobnosť objednávateľa. Prijímateľom sú aj subjekty, ktorých sa bude týkať realizácia reformy daňovej a colnej správy a následné zjednotenie výberu daní, cla a poistných odvodov v súlade s *„Koncepciou reformy daňovej a colnej správy s výhľadom zjednotenia výberu daní, cla a poistných odvodov"* schválenou vládou Slovenskej republiky uznesením č. 285/2008 zo dňa 07.05.2008.

Projekt: vlastný návrh poskytovateľa plnenia zmluvy, na základe ktorého sa poskytovateľ zaväzuje poskytnúť dohodnuté plnenie.

Projektový manažér: fyzická osoba, ktorá je na strane prijímateľa zodpovedná za správnu odbornú a vecnú implementáciu plnenia zmluvy.

Plnenie zmluvy: poskytnutie služieb poskytovateľom na základe zmluvy pre objednávateľa a iných prijímateľov za odplatu hradenú objednávateľom. Plnením zmluvy môže byť pri určitých činnostiach TA aj vytvorenie diela.

Riadiaci programový pracovník: zamestnanec objednávateľa alebo iného prijímateľa v riadiacej pozícii zodpovedný za implementáciu plnenia zmluvy.

Riadiaci výbor: orgán riadenia realizácie predmetu zmluvy.

Strana/Strany: zmluvné strany zmluvy

Subdodávateľ: osoba, ktorá uzatvorila s poskytovateľom zmluvu o subdodávke. Osoby zo zmluvy sa nepovažujú za subdodávateľov.

Súťažné podklady: súťažné podklady podľa zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktoré objednávateľ použil pri Verejnom obstarávaní predmetu tejto zmluvy.

Verejné obstarávanie: užšia súťaž na realizáciu zákazky financovanej z Operačného programu Informatizácia spoločnosti s názvom *„Technická asistencia na vytvorenie podmienok pre poskytovanie elektronických služieb v oblasti finančnej správy"* vyhlásená objednávateľom oznámením č. 04155 – MUS, zverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. 142/2009 dňa 25.7.2009.

Vyvolané plnenie: plnenie podľa zmluvy, ktorého potreba bola objednávateľom identifikovaná v priebehu plnenia zmluvy.

Zmluva: verejná zmluva uzatvorená medzi zmluvnými stranami za účelom poskytovania v nej definovaných plnení, vrátane všetkých jej príloh.

Zmluva o subdodávke: každá zmluva, ktorou poskytovateľ zabezpečí čo i len čiastočné plnenie zmluvy treťou osobou. Pracovná zmluva, dohody o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru a iné zmluvy na zabezpečenie plnenia zmluvy s osobami zo zmluvy sa nepovažujú za zmluvu o subdodávke.

Článok 2 Oznámenia, správy a písomná komunikácia

2.1. Zmluvné strany sa dohodli, že akékoľvek oznámenia druhej zmluvnej strane budú doručené na adresy uvedené v bode 11.2 zmluvy. Objednávateľ a poskytovateľ sa zaväzujú bezodkladne oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov. Zároveň sa objednávateľ zaväzuje bezodkladne oznámiť poskytovateľovi akúkoľvek zmenu kontaktných údajov prijímateľa.

2.2. Každá správa, súhlas, schválenie alebo rozhodnutie, ktoré sa požadujú na základe zmluvy, sa vyhotovia, pokiaľ nie je stanovené inak, v písomnej podobe. Odosielateľ akejkoľvek písomnej správy môže požadovať písomné potvrdenie príjemcu.

2.3. Poskytovateľ oznámi objednávateľovi pri podpise zmluvy informácie k identifikácii bankového účtu, na ktorý má objednávateľ posielať platby podľa zmluvy. Akákoľvek zmena týchto údajov je možná iba písomným dodatkom k zmluve.

Článok 3 Postúpenie

3.1. Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa postúpiť akékoľvek svoje práva z tejto zmluvy na tretiu stranu.

Článok 4 Zmluvy o subdodávke

4.1. Poskytovateľ je povinný pri výbere subdodávateľa postupovať tak, aby vynaložené náklady na zabezpečenie plnenia na základe zmluvy o subdodávke boli primerané jeho kvalite a cene.

4.2. Poskytovateľ zodpovedá za plnenie zmluvy o subdodávke subdodávateľom tak, ako keby plnenie realizované na základe takejto zmluvy realizoval sám. Poskytovateľ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa ako aj za výsledok činnosti vykonanej na základe zmluvy o subdodávke.

Článok 5 Riadiaci výbor

5.1 Riadiaci výbor má osem členov. Štyroch členov Riadiaceho výboru menuje objednávateľ a štyroch členov Riadiaceho výboru menuje poskytovateľ.

5.2 Riadiaci výbor je uznášaniaschopný, ak je na jeho zasadnutí prítomná nadpolovičná väčšina jeho členov. Riadiaci výbor prijíma rozhodnutia na základe súhlasu nadpolovičnej väčšiny všetkých svojich členov.

5.3 Rozhodnutia Riadiaceho výboru sú pre Strany záväzné. Svoje požiadavky adresuje Riadiaci výbor Stranám v písomnej forme s tým, že na realizáciu požiadaviek Riadiaceho výboru musí byť daná poskytovateľom primeraná lehota.

5.4 Ak rozhodnutie Riadiaceho výboru znamená zmenu zmluvy, zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť v súlade s týmto rozhodnutím Riadiaceho výboru Dodatok k zmluve.

Článok 6 Povinnosti objednávateľa

6.1. Objednávateľ poskytne na požiadanie poskytovateľovi všetky informácie, ktoré má k dispozícii a sú potrebné na realizáciu plnení podľa tejto zmluvy.

6.2. Do troch dní od podpisu zmluvy oznámi objednávateľ poskytovateľovi meno a kontaktné údaje na projektového manažéra prijímateľa a riadiaceho programového pracovníka objednávateľa zodpovedného za celý predmet plnenia podľa tejto zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje bezodkladne oznámiť poskytovateľovi aj akúkoľvek zmenu týkajúcu sa týchto osôb.

Článok 7 Povinnosti poskytovateľa

7.1. Poskytovateľ je povinný pri plnení tejto zmluvy postupovať na vysokej profesionálnej úrovni, so všetkou odbornou starostlivosťou, ktorú možno pri poctivom obchodnom styku od poskytovateľa požadovať. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať pri plnení tejto zmluvy všetky všeobecne známe právne predpisy.

7.2. Poskytovateľ je povinný plniť riadne a včas svoje povinnosti podľa zmluvy a dodržiavať potvrdené administratívne nariadenia objednávateľa. Poskytovateľ je povinný upozorniť objednávateľa bez zbytočného odkladu na nevhodnú povahu administratívnych nariadení alebo na ich rozpor s ustanoveniami zmluvy, ak poskytovateľ mohol túto nevhodnosť, resp. rozpor zistiť pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti. Ak nevhodné alebo so zmluvou rozporné administratívne nariadenie prekáža v riadnom plnení zmluvy, je poskytovateľ povinný jej splnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby zmeny predmetného administratívneho nariadenia alebo písomného oznámenia, že objednávateľ trvá na plnení zmluvy podľa daných administratívnych nariadení. O dobu, po ktorú bolo potrebné zmluvu prerušiť, sa predlžuje lehota určená na jej splnenie.

7.3. Poskytovateľ, ktorý splnil povinnosť uvedenú v bode 7.2, nezodpovedá za nemožnosť splnenia zmluvy alebo za vady poskytnutého plnenia spôsobené nevhodnými alebo so zmluvou rozpornými administratívnymi nariadeniami, ak objednávateľ na nich pri plnení zmluvy písomne trval.

7.4. Poskytovateľ, ktorý nesplnil povinnosť uvedenú v bode 7.2, zodpovedá za vady plnenia zmluvy spôsobené nevhodnými alebo so zmluvou rozpornými administratívnymi nariadeniami.

7.5. Poskytovateľ zaobchádza so všetkými vecami a informáciami, ktoré obdrží v súvislosti s plnením tejto zmluvy, ako s dôvernými a bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa nesmie takéto veci alebo informácie sprístupniť tretej osobe.

7.6. V prípade, ak je poskytovateľ tvorený skupinou dvoch alebo viacerých dodávateľov, tieto osoby sú povinné spoločne a nerozdielne plniť povinnosti poskytovateľa podľa zmluvy. Osoba oprávnená konať za skupinu dodávateľov vo veciach zmluvy musí byť oprávnená zaväzovať celú skupinu dodávateľov – všetkých jej členov na základe právnych vzťahov vytvorených medzi členmi skupiny dodávateľov.

7.7. Poskytovateľ je povinný pri plnení tejto zmluvy dodržiavať zásady poctivého obchodného styku a zdržať sa akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo byť posúdené ako konanie v rozpore s dobrými mravmi hospodárskej súťaže.

7.8. Poskytovateľ je povinný zdržať sa pri plnení zmluvy akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo v dôsledku konfliktu záujmov spochybniť nestrannosť a základný účel plnenia zmluvy. Konflikt záujmov podľa predchádzajúcej vety, ako uprednostnenie osobného záujmu poskytovateľa pred záujmom na riadnom plnení zmluvy, môže vzniknúť najmä

v dôsledku ekonomických záujmov, politických alebo národnostných preferencií, rodinných vzťahov, alebo vzťahov s blízkymi osobami alebo iného spojenia, resp. spoločných záujmov. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne písomne oznámiť objednávateľovi vznik konfliktu záujmov a vykonať kroky na odstránenie akejkoľvek skutočnosti, ktorá by mohla byť považovaná za konflikt záujmov.

Článok 8 Zodpovednosť za škodu

8.1 Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť objednávateľovi škodu, ktorú preukázateľne spôsobil ako dôsledok porušenia, resp. neplnenia svojich zmluvných povinností uvedených v tejto zmluve, maximálne však do výšky celkovej ceny čiastkového plnenia zmluvy, v ktorom sa škoda vyskytla.

Článok 9 Sankcie

9.1. Ak je poskytovateľ v meškaní s akýmkoľvek plnením podľa zmluvy, je objednávateľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0.05% z ceny plnenia s ktorým je poskytovateľ v omeškaní. Táto zmluvná pokuta nesmie presiahnuť 10% z celkovej ceny zmluvy.

9.2. Objednávateľ nie je oprávnený uplatniť zmluvnú pokutu, pokiaľ je omeškanie poskytovateľa spôsobené z dôvodov na strane objednávateľa, tretích strán, a/alebo ak k omeškaniu poskytovateľa dôjde z dôvodu vyššej moci, resp. v dôsledku existencie okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle ust. § 374 Obchodného zákonníka.

9.3. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry poskytovateľa viac ako 15 dní je poskytovateľ oprávnený požadovať od objednávateľa úrok z omeškania vo výške úrokovej sadzby, ktorú uplatňuje Európska centrálna banka na svoje hlavné refinančné transakcie v EUR.

Článok 10 Zmena zmluvy

10.1. Zmluvu možno meniť iba písomným dodatkom. Poskytovateľ je v prípade potreby povinný požiadať objednávateľa písomne o zmenu zmluvy, navrhovanú zmenu riadne zdôvodniť a navrhnúť text zmeny zmluvy. Objednávateľ posúdi navrhovanú zmenu zmluvy a po vyjadrení prijímateľa sa najneskôr do 30 dní odo dňa obdržania žiadosti rozhodne, či prijme navrhovanú zmenu zmluvy. Ak je zmena zmluvy spôsobená neplnením alebo porušením zmluvy poskytovateľom, všetky dodatočné výdavky spojené s touto zmenou znáša poskytovateľ. Ustanovenie bodu 5.4 týmto nie je dotknuté.

10.2. Na základe odôvodnenej žiadosti poskytovateľa, ak je to nevyhnutné na riadne plnenie zmluvy, je objednávateľ po prerokovaní s projektovým manažérom oprávnený povoliť zmenu doby plnenia zmluvy, čo následne Strany potvrdia dodatkom k zmluve.

10.3. Každá zmena zmluvy môže pôsobiť výlučne do budúcnosti. Poskytovateľ je oprávnený začať plniť v súlade so zmenou zmluvy až po jej schválení objednávateľom.

Článok 11 Informácie, vedenie evidencií

11.1. Objednávateľovi, projektovému manažérovi alebo osobe, ktorú splnomocní objednávateľ, poskytne poskytovateľ na požiadanie akékoľvek informácie vzťahujúce sa na plnenie zmluvy.

11.2. Poskytovateľ uchováva úplné a presné systematické záznamy/evidenciu a výkazy pokiaľ ide o služby, v takej forme a jednotlivo, aby bolo dostatočne preukázané, že akékoľvek náklady súvisiace s plnením zmluvy, ktoré poskytovateľ uvedie vo svojej faktúre, boli skutočne vynaložené na plnenie zmluvy. Pre aktivity 3 a 4 a pre aktivity 1 a 2 v prípade fakturácie hodinových sadzieb/mesačného paušálu zo strany poskytovateľa, je poskytovateľ povinný uchovávať pracovné výkazy, v ktorých sú zaznamenané dni, ktoré odpracovali osoby zo zmluvy.

11.3. Záznamy podľa bodu 11.2. sa musia uchovávať po dobu 5 rokov po uhradení konečnej platby objednávateľom v súlade so zmluvou. Tieto dokumenty zahŕňajú dokumentáciu týkajúcu sa príjmov a výdavkov a každú inventúru nevyhnutnú na kontrolu podporných dokumentov.

Článok 12 Úvodná správa, priebežné správy a konečná správa o plnení zmluvy

12.1. Poskytovateľ vypracuje úvodnú správu, pravidelné priebežné správy a konečnú správu.

12.2. V lehote určenej v zmluve predloží poskytovateľ projektovému manažérovi na schválenie úvodnú správu o plnení zmluvy, priebežné správy o plnení zmluvy ako aj záverečné správy.

Článok 13 Schválenie správ

13.1. Správy podľa článku 12 predloží projektový manažér na posúdenie a schválenie Riadiacemu výboru. Rozhodnutie Riadiaceho výboru o schválení správ je potvrdením toho, že tieto správy sú vypracované v súlade so zmluvou a obsahujú informácie, na základe ktorých je možné posúdiť plnenie zmluvy.

13.2. Riadiaci výbor rozhodne o schválení alebo neschválení úvodných a priebežných správ podľa článku 12 do 7 pracovných dní odo dňa doručenia takejto správy. Riadiaci výbor schváli správy písomným potvrdením o schválení správy, ktoré zašle poskytovateľovi. V prípade, ak správy Riadiaci výbor neschváli, písomne oznámi poskytovateľovi príslušné dôvody a požiada o zmenu alebo dopracovanie posudzovanej správy. Ak Riadiaci výbor nezašle do 7 pracovných dní písomné potvrdenie o schválení, respektíve neschválení úvodnej alebo priebežnej správy, má sa zato, že Riadiaci výbor predmetné správy schválil. V prípade konečných správ je lehota na ich posúdenie 30 dní. Má sa za to, že Riadiaci výbor konečné správy podľa bodu 12 schválil, ak do 45 dní od doručenia správ výslovne neupovedomí poskytovateľa o výhradách alebo pripomienkach k správam.

13.3. Ak Riadiaci výbor schváli správu podľa článku 12 s podmienkou, že poskytovateľ túto správu alebo dokument pozmení, Riadiaci výbor stanoví lehotu na uskutočnenie požadovanej zmeny.

Článok 14 Platby

14.1. Splatnosť faktúry, ktorá bude mať náležitosti daňového dokladu, je 60 kalendárnych dní a začne plynúť po jej obdržaní objednávateľom.

14.2. Má sa za to, že fakturovaná cena je zaplatená dňom, keď sa uhrádzaná čiastka odpíše z účtu objednávateľa.

14.3. Ak nie je ustanovené inak, v prípade, ak je poskytovateľ na účely dane z pridanej hodnoty zdaniteľnou osobou podľa príslušných právnych predpisov, bude ku všetkým cenám podľa tejto zmluvy pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške.

14.4. Objednávateľ je oprávnený namietať vecnú ako aj formálnu správnosť fakturácie poskytovateľa.

14.5. V prípade, ak nie sú spolu s faktúrou predložené objednávateľovi všetky povinné podklady alebo objednávateľ namieta v súlade s bodom 14.4 formálnu a/alebo vecnú správnosť fakturácie poskytovateľa, je objednávateľ oprávnený vrátiť poskytovateľovi faktúru spolu s písomným vysvetlením takéhoto postupu. V prípade vrátenia faktúr neplynie lehota splatnosti podľa bodu 14.1. Lehota splatnosti začne plynúť až po doručení formálne a vecne správnej faktúry objednávateľovi spolu so všetkými povinnými podkladmi.

14.6. Platby, ktoré má zaplatiť objednávateľ, sa uhradia na bankový účet, ktorý je uvedený v záhlaví tejto zmluvy.

14.7. Odplatu za plnenie zmluvy bez dane z pridanej hodnoty, zaplatí objednávateľ poskytovateľovi v EUR. Daň z pridanej hodnoty objednávateľ zaplatí poskytovateľovi v súlade s bodom 14.13 týchto všeobecných obchodných podmienok zmluvy.

14.8. Každá faktúra poskytovateľa musí mať náležitosti daňového dokladu v zmysle platných právnych predpisov.

14.9. K faktúram poskytovateľa musia byť v prípade aktivity 3 a 4 a v prípade aktivít 1 a 2 ak poskytovateľ fakturuje hodinové sadzby/mesačný paušál, pripojené kópie pracovných výkazov podpísané projektovým manažérom a príslušnými osobami zo zmluvy, ktoré tvoria podklad pre fakturáciu. Čas ôsmich odpracovaných hodín zodpovedá jednému odpracovanému dňu. Odpracovaný čas každej osoby zo zmluvy musí na účely fakturovania zaokrúhliť poskytovateľ na celé číslo vyjadrujúce počet odpracovaných dní.

14.10. Úhrada konečnej platby je podmienená tým, že poskytovateľ si splní všetky svoje záväzky týkajúce sa realizácie všetkých etáp, podaktivít alebo častí služieb, ako aj schválením konečnej správy projektovým manažérom.

14.11. Podklad pre uhradenie priebežnej platby za jednotlivé míľniky alebo podaktivity tvoria: príslušné správy spolu s písomnými potvrdeniami o ich schválení, kópie pracovných výkazov a zúčtovacia faktúra.

14.12. Podklad pre uhradenie konečnej platby tvoria: správy spolu s písomnými potvrdeniami o schválení všetkých správ, ktoré ešte neboli poskytovateľom objednávateľovi predložené, konečná správa spolu s potvrdením o schválení konečnej správy, prípadne kópie pracovných výkazov a faktúra.

14.13. Daň z pridanej hodnoty zaplatí objednávateľ poskytovateľovi ako zdaniteľnej osobe registrovanej v Slovenskej republike v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov v EUR, v zákonnej výške ceny zmluvy vyjadrenej v EUR. Daň z pridanej hodnoty zaplatí objednávateľ poskytovateľovi ako zdaniteľnej osobe registrovanej v inom členskom štáte EÚ, resp. v tretej krajine podľa platných právnych predpisov.

Článok 15 Pozastavenie plnenia zmluvy

15.1. Objednávateľ je oprávnený oznámiť písomne poskytovateľovi pozastavenie realizácie zmluvy alebo akejkoľvek jej časti na takú dobu a takým spôsobom, ktorý považuje za potrebný. Pozastavenie realizácie zmluvy môže objednávateľ odôvodniť iba skutočnosťou, že poskytovateľ porušuje svoje povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy.

15.2. Ak lehota pozastavenia plnenia zmluvy prekročí 90 dní odo dňa pozastavenia plnenia zmluvy, môže poskytovateľ po písomnom upovedomení objednávateľa do 30 dní oznámiť zámer pokračovať v poskytovaní služieb alebo vypovedať zmluvu.

Článok 16 Ukončenie zmluvného vzťahu

16.1. Táto zmluva zaniká v prípade, ak poskytovateľ nepožiada o akúkoľvek platbu v zmysle zmluvy v priebehu troch rokov od jej podpisu oboma zmluvnými stranami.

16.2. Objednávateľ je oprávnený vypovedať zmluvu v prípade, ak:

a. si poskytovateľ neplní svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy,
b. poskytovateľ neodôvodnene odmietne, alebo zanedbá plnenie pokynov, ktoré vydá projektový manažér,
c. poskytovateľ postúpi svoje práva zo zmluvy alebo uzatvorí zmluvu o subdodávke v rozpore so zmluvou,
d. na majetok poskytovateľa je vyhlásený konkurz, exekúcia, je poskytovateľovi povolená reštrukturalizácia, poskytovateľ vstúpil do likvidácie, preruší alebo iným ako vyššie uvedeným spôsobom skončí svoju podnikateľskú činnosť,
e. poskytovateľ alebo jeho štatutárny zástupca je právoplatne odsúdený za trestný čin spáchaný v súvislosti s výkonom jeho činnosti, alebo podnikaním,
f. poskytovateľ v procese verejného obstarávania alebo udeľovania grantov financovaných z rozpočtu Európskeho spoločenstva je prehlásený za subjekt, ktorý vážne porušil zmluvu tým, že si neplní svoje zmluvné povinnosti,
g. u poskytovateľa prebehla organizačná zmena, zmena právnej formy, zmena štatutárnych orgánov alebo sa zmenili členovia skupiny dodávateľov, ktorá sa

zaviazala plniť zmluvu a tieto zmeny nie sú pre objednávateľa konajúc rozumne a odôvodnene akceptovateľné,

h. poskytovateľ stratí právne alebo vecné predpoklady na riadne plnenie zmluvy.

16.3. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom bola výpoveď objednávateľa doručená poskytovateľovi.

16.4. Objednávateľ po vypovedaní zmluvy, ku dňu vypovedania zmluvy potvrdí cenu všetkých poskytovateľom riadne vykonaných plnení zo zmluvy. Poskytovateľ je v tomto prípade povinný poskytnúť objednávateľovi maximálnu možnú súčinnosť, najmä predložiť objednávateľovi všetky podklady slúžiace na vyúčtovanie plnení zmluvy.

16.5. Objednávateľ nie je povinný uhradiť poskytovateľovi v prípade výpovede zmluvy akékoľvek platby (ani čiastkové) za plnenia, ktoré neboli ku dňu skončenia zmluvy riadne ukončené.

16.6. Objednávateľ má ďalej právo od zmluvy odstúpiť v prípade, ak je to stanovené zmluvou alebo poskytovateľ podstatným spôsobom porušuje svoje povinnosti podľa zmluvy, alebo ak je podľa posúdenia objednávateľa zjavné, že poskytovateľ nebude schopný riadne splniť všetky svoje povinnosti zo zmluvy.

16.7. Odstúpenie musí mať písomnú formu, účinné je dňom jeho doručenia poskytovateľovi. V prípade pochybností má sa za to, že odstúpenie je doručené tretí deň od jeho odoslania.

Článok 17 Vypovedanie zmluvy zo strany poskytovateľa

17.1. Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu objednávateľovi:

a. ak objednávateľ nesplní svoj finančný záväzok ani do 60 dní odo dňa splatnosti,

b. ak objednávateľ opakovane aj napriek písomnému upozorneniu porušuje svoje povinnosti zo zmluvy,

c. v prípade pozastavenia plnenia zmluvy, ktoré presiahne 90 dní.

17.2. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom bola výpoveď poskytovateľa doručená objednávateľovi.

Článok 18 Okolnosti vylučujúce zodpovednosť

18.1. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli povinnej zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nie je možné rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla najprv v dobe, keď povinná strana bola v oneskorení s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

18.2. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za porušenie zmluvy, ak je nesplnenie jej povinností spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

18.3. Ak okolnosti vylučujúce zodpovednosť pretrvávajú po dobu 180 dní, nehľadiac na predĺženie lehoty na splnenie zmluvy, ktoré možno poskytovateľovi z tohto dôvodu udeliť, ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená s jednomesačnou výpovednou lehotou zmluvu vypovedať.

18.4. Zmluvné strany majú povinnosť sa vzájomne informovať o vzniku okolnosti podľa bodu 19.1.

Článok 19 Pre prípad smrti poskytovateľa

19.1. Ak je poskytovateľ fyzickou osobou, v prípade jeho smrti zmluva zaniká.

19.2. Ak je poskytovateľ skupinou fyzických osôb, v prípade smrti jednej z nich sa zmluvné strany dohodnú na ďalšom poskytovaní služieb, pričom objednávateľ rozhodne vždy podľa okolností konkrétneho prípadu.

Článok 20 Urovnanie sporov

20.1. Objednávateľ a poskytovateľ vynaložia všetko úsilie, aby priateľsky urovnali akýkoľvek spor vzťahujúci sa na zmluvu, ktorý medzi nimi vznikne.

20.2. V prípade sporu si zmluvné strany navzájom písomne oznámia svoje stanovisko k danému sporu a akékoľvek riešenie, ktoré považujú za prijateľné. Ak to jedna zo zmluvných strán považuje za užitočné, zmluvné strany sa stretnú a pokúsia sa daný spor urovnať. Zmluvná strana odpovie na žiadosť druhej zmluvnej strany o mimosúdne urovnanie sporu do 30 dní od prijatia takejto žiadosti. Maximálna lehota stanovená na dosiahnutie mimosúdneho urovnania sporu je 120 dní odo dňa prijatia žiadosti o mimosúdne urovnanie sporu.

20.3. Ak sa urovnanie sporu nedosiahne v priebehu 120 dní od pokusu o mimosúdne urovnanie sporu, môže sa každá zmluvná strana obrátiť na príslušný súd.

Príloha č. 2A – Opis predmetu zákazky

Technická asistencia na vytvorenie podmienok pre poskytovanie elektronických služieb v oblasti finančnej správy

VÝCHODISKOVÉ INFORMÁCIE

Opis súčasnej situácie v oblasti Finančnej správy v rámci Slovenskej republiky

Dňa 7.5.2008 prijala vláda Slovenskej republiky uznesenie č. 285/2008, ktorým schválila materiál pod číslom UV-9496/2008 s názvom „Koncepcia reformy daňovej a colnej správy s výhľadom zjednotenia výberu daní, cla a poistných odvodov" (ďalej len „Koncepcia") v časti „Koncepcia reformy daňovej a colnej správy". Celé znenie Koncepcie je uvedené na internetovej stránke www.drsr.sk. Zároveň vláda SR v tom istom uznesení vzala na vedomie Koncepciu reformy daňovej a colnej správy s výhľadom zjednotenia výberu daní, cla a poistných odvodov v časti „Možnosť zjednotenia výberu daní, cla a poistných odvodov. Týmto sa ukončila prvá etapa tvorby koncepcie Ministerstva financií SR v rámci programu UNITAS, zameranej na reformu daní, cla a poistných odvodov (ďalej len „Reforma"). Zároveň vzniklo východisko pre ďalšie aktivity spojené s modernizáciou výberu daní, cla a poistných odvodov, a to nielen aktivity legislatívne, ale aj aktivity pre modernizáciu a dobudovanie informačných systémov rezortu. Došlo tiež k vymedzeniu priestoru pre prepojenie potrieb Reformy v oblasti informačných systémov so spôsobom ich financovania, a to prostredníctvom Operačného programu Informatizácia spoločnosti.

Jedným z nových prvkov, ktoré Koncepcia definuje, a ktoré by mala Reforma zhmotniť a zaviesť do praxe, je vytvorenie inštitúcie – Finančnej správy Slovenskej republiky (ďalej len „FSSR"). Podľa Koncepcie „...Prvou kľúčovou oblasťou je zlúčenie daňovej a colnej správy a vytvorenie nového systému riadenia a organizovania výberu štátnych príjmov prostredníctvom vytvorenia Finančnej správy Slovenskej republiky...". Ako sa ďalej uvádza v Koncepcii, „Informačné systémy a ich modernizácia predstavujú jeden zo základných kritických faktorov a sú nevyhnutnou podmienkou pre úspešnú implementáciu zmien navrhovaných v tejto Koncepcii.".

Nevyhnutnou podmienkou modernizácie informačných systémov je tiež poznanie ich súčasného stavu v jednotlivých inštitúciách v rámci FSSR a následné zosúladenie požiadaviek na modernizáciu týchto systémov s celkovým smerovaním a strategickými zámermi informatizácie verejnej správy. Za týmto účelom boli v priebehu roku 2009 realizované čiastkové štúdie uskutočniteľnosti, zamerané na identifikovanie potrieb a načrtnutie možností rozvoja informačných systémov vo vybraných inštitúciách. Jednou z nich je aj Štúdia uskutočniteľnosti projektov prioritnej osi č. 1 Elektronizácia verejnej správy a rozvoj elektronických služieb Operačného programu Informatizácia spoločnosti zameranej na rozvoj služieb eGovernmentu na centrálnej úrovni - Elektronické služby daňových agend MFSR. Táto štúdia definuje východiská a celkový rámec pre modernizáciu a elektronizáciu daňovej agendy v rámci rezortu MFSR.

Vychádzajúc z uvedeného stavu sa verejný obstarávateľ rozhodol zabezpečiť prostredníctvom technickej asistencie, súvisiacich konzultácií a súčinnosti vytvorenie podmienok pre poskytovanie elektronických služieb v oblasti finančnej správy spôsobom a v rozsahu tak, ako je to popísané v ďalších častiach tejto prílohy.

Verejný obstarávateľ vychádzal pri definovaní obsahu, rozsahu a postupnosti krokov v rámci vymedzenia predmetu zákazky z vyššie uvedeného stavu, strategických dokumentov vlády SR a z platnej národnej a európskej legislatívy. Preto je predmetom zákazky poskytnutie technickej asistencie, súvisiacich konzultácií a súčinnosti (TA) v postupnosti tak, že prioritne bude TA poskytnutá pre oblasť procesov daňovej agendy (viď Koncepcia) v rámci Daňovej správy Slovenskej republiky, a následne v ďalšom období pre oblasti colnej agendy a agendy príjmov poistného, ktoré tvorí príjmy verejných rozpočtov.

Organizácia a úlohy Daňovej správy Slovenskej republiky

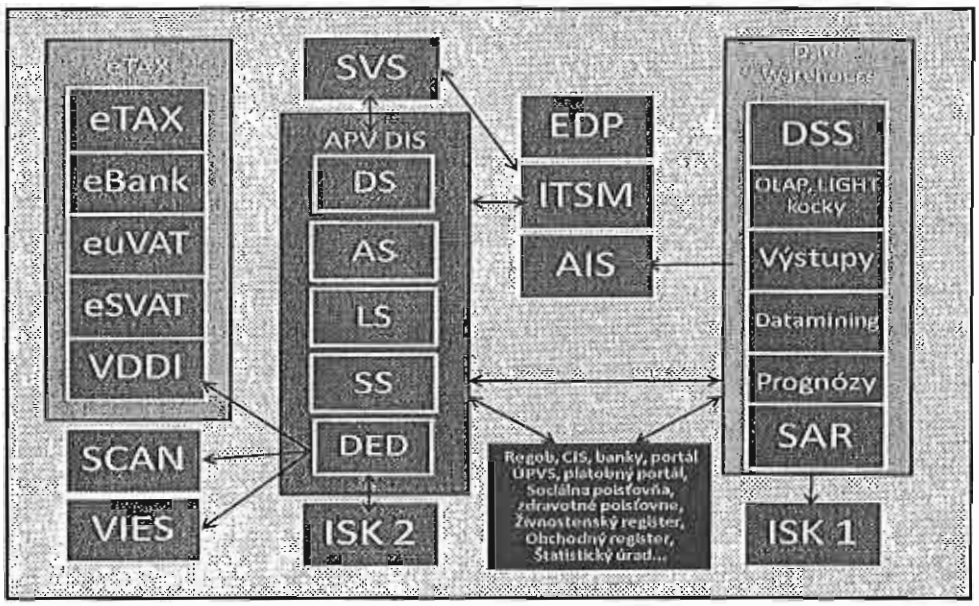
Daňová správa SR (DSSR) je sústava daňových orgánov, zriadených na základe zákona č. 150/2001 Z.z. o daňových orgánoch. DSSR tvorí:

- Daňové riaditeľstvo SR (DRSR), súčasťou DRSR je 8 pracovísk (pDR) umiestnených v krajských mestách;
- Daňové úrady (DÚ), Daňový úrad pre vybrané daňové subjekty (DÚ VDS)

DRSR je rozpočtovou organizáciou, ktorá je svojimi príjmami a výdavkami napojená na rozpočet MFSR. Územné členenie, organizačná štruktúra a zoznam daňových orgánov je uvedený na internetovej stránke www.drsr.sk.

Súčasný Daňový informačný systém

Daňový informačný systém (DIS) je komplexný informačný systém integrujúci všetky činnosti daňovej správy vykonávané na danom stupni organizačnej štruktúry, s vnútornými väzbami medzi jednotlivými systémami a subsystémami. Je to decentralizovaný informačný systém s distribuovanou databázou. Celková architektúra DIS je uvedená na obrázku:



Prehľad aplikácií DIS

APV DIS

Core systémom DIS je Aplikačné programové vybavenie daňového informačného systému (ďalej len APV DIS), ktorý tvorí integrovaný celok obsahujúci daňové, ekonomické a administratívne agendy vrátane agendy z oblasti správy systému. V rámci týchto agend vykonávajú zamestnanci daňovej správy činnosti na všetkých úrovniach daňových orgánov. APV DIS bol vyvíjaný z pohľadu funkčnosti a nie z pohľadu procesov. Každá zmena, ktorá je vykonaná v jednej časti SW, má dopad na iné časti, čo pri nedostatočnom ošetrení zapríčiňuje vznik chýb a tiež sa ukázalo, že nie je už vhodný systém vlastného vývoja ekonomického a administratívneho systému APV DIS. Vzhľadom na 13-ročný vývoj APV DIS a už viac ako 10-ročnú prevádzku APV DIS na daňových orgánoch SR sa prejavujú problémy v jednotlivých oblastiach vývoja, ako aj prevádzkovania APV DIS. Používaná vývojová platforma je zastaraná, vývojové prostriedky nie sú podporované, nie je možný ich upgrade a dochádza k obmedzeniu vývojových prác. Architektúra riešenia je nevyhovujúca, vznikajú a pretrvávajú problémy s redundanciou a konzistentnosťou dát, nakoľko dáta je potrebné vplyvom legislatívy prenášať, kopírovať na čoraz väčšie množstvo miest, čo má vplyv aj na výkonnosť systému. APV DIS pozostáva z modulov DS (daňový systém), AS (administratívny systém), SS (správa systému) a DED (Data Exchange database).

DS

Základný systém pre evidenciu daní, platieb daní, vedenie účtu daňových subjektov a daňovú kontrolu. Obsahuje tiež register daňových subjektov. V rámci jednotlivých podsystémov existujú aplikácie podľa druhu daní, ktoré

obsahujú údaje o predpisoch a platbách jednotlivých daní. Ďalšou významnou súčasťou je evidencia štátnych príjmov, v nej sa evidujú všetky prijaté a odoslané platby na daň alebo iné nedaňové transakcie spravované DSSR. Systém obsahuje moduly pre evidovanie preplatkov a nedoplatkov. DS zabezpečuje aj evidenciu príjmov plynúcich z lotérií a iných podobných hier. V tomto systéme sú vystavované platobné výmery (rozhodnutia) súvisiace s výberom daní, sú tu generované výkazy nedoplatkov apod. V rámci konfigurácie obsahuje DS pravidlá pre jednotlivé úkony a automatizované rozhodovanie v rámci toku procesov. Užívateľmi systému sú tak správcovia dane, ako aj daňoví kontrolóri a registrátori.
DS pozostáva z nasledovných subsystémov, ktoré sú vzájomne previazané:

- Daň z príjmov fyzických osôb
- Daň z príjmov právnických osôb
- Cestná daň/Daň z motorových vozidiel
- Daň z pridanej hodnoty
- Spotrebné dane (do roku 2004)
- Dozor nad prevádzkovaním hazardných hier
- Prierezové kontrolné činnosti
- Majetkové dane
- Daňové exekúcie
- Evidencia štátnych príjmov, účtovanie štátnych príjmov
- Správa pokút a poplatkov
- Samopredpisovacie dane
- Register
- Väzby na Ministerstvo financií

AS
Administratívny systém automatizuje administratívne činnosti na všetkých úrovniach daňových orgánov súvisiace s výkonom administratívnych a kancelárskych prác v úzkom prepojení na ostatné systémy a subsystémy.
Administratívny systém obsahuje moduly pre správu a evidenciu dokumentov generovaných daňovou správou. Sú tu tvorené vzory a šablóny dokumentov, používaných ostatnými aplikáciami APV DIS. V AS sa zakladajú spisy pre jednotlivé daňové subjekty a vedie sa tu tiež registratúra. AS obsahuje okrem iného adresár subjektov (nie je totožný s registrom daňových subjektov) na účely korešpondencie.

SS
Správa systému zabezpečuje komplexnú správu (administráciu) celého APV DIS a umožňuje používateľom APV DIS prácu s jednotlivými subsystémami a aplikáciami APV DIS. Aplikácia slúži na správu užívateľov (oprávnení, prístupových práv apod.). Zabezpečuje tiež správu všetkých číselníkov, t.j. daní, účtov, platieb, organizačných jednotiek apod. V SS sa zabezpečuje tiež správa verzií a inštalácií, správa prenosov dát. Systém zabezpečuje tiež zálohovanie dát.

LS
Legislatívny systém je v súčasnosti používaný len ako archív údajov s poslednou aktualizáciou vykonanou k 30.6.2006. V APV DIS bol integrovaný systém právnych informácií JURIX, ktorého aktualizácia k tomuto dátumu bola ukončená a DRSR rozhodlo o využívaní právnych informácií získavaných zo systému JASPI, ktorý zabezpečuje Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky. Pre vybraných používateľov sú určené systémy EPI a ASPI.

DED
Systém slúži na výmenu informácií a komunikáciu s inými systémami, najmä VIES, SCAN, eTAX apod.

eTAX
Portál daňovej správy, v rámci ktorého je implementované elektronické podávanie daňových priznaní a ďalšie aplikácie, ako napr. eSVAT, eBank, euVAT, vyplňanie tlačív na Internete apod. Portál zabezpečuje elektronickú komunikáciu medzi daňovou správou a tretími stranami v globálnej podobe. Ide napr. o vytvorenie možnosti posielať všetky dotazy, formuláre apod. pre daňovú správu v elektronickej forme a naopak. Poskytovanie informácií je možné rozdeliť na informácie všeobecné poskytnuté každému aj neautorizovanému subjektu a

informácie dôverné poskytované len autorizovanému subjektu. V súvislosti s účinnosťou zákona č. 215/2002 Z.z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov sa začala realizovať možnosť predkladania daňových dokumentov cez Internet. Riešenie je založené na využití princípov elektronickej výmeny dokumentov medzi daňovými subjektmi a daňovou správou v zmysle platnej legislatívy.
Portál obsahuje informácie o fungovaní daňovej správy, osobnú schránku subjektu registrovaného pre elektronickú komunikáciu (autorizovane aj neautorizované služby). Poskytuje základné funkcionality typu doručovania a odosielania písomností, nastavovanie upozornení v kalendári apod.

VDDI
V súvislosti s účinnosťou zákona č. 215/2002 Z.z. o elektronickom podpise začala daňová správa realizovať projekt elektronického podávania daňových priznaní daňovými subjektmi prostredníctvom Internetu. Prístup do systému je výhradne umožnený len účastníkom systému (zabezpečené technologicky prostredníctvom autentifikácie užívateľa na báze elektronického podpisu). Vstup daňových dokumentov cez Internet (VDDI), umožňuje: elektronické vypĺňanie formulárov a ich odosielanie, elektronický podpis, prideľovanie časových pečiatok apod.

VIES
VIES – (z angl. VAT Information Exchange System) slúži na elektronickú výmenu informácií medzi členskými štátmi Európskej únie o platiteľoch DPH uskutočňujúcich intrakomunitárne obchody. Za výmenu informácií o DPH (podľa nariadenia 218/92/EHS) je zodpovedný Centrálny spojovací orgán (CLO). Elektronickú výmenu informácií uskutočňuje CLO prostredníctvom informačného systému VIES. Systém VIES umožňuje:

- platiteľom DPH overovať platnosť IČ DPH svojich partnerov v členských štátoch na webovej stránke Európskej komisie. Webová stránka funguje na princípe overovania platnosti IČ DPH na základe informácií získaných z databáz jednotlivých členských krajín. Inak povedané, preverenie prebieha v databáze toho členského štátu, ktorého IČ DPH sa overuje. Niektoré časti systému môžu byť v určitú dobu nefunkčné z dôvodu údržby a zabezpečovania dát databáz jednotlivých členských krajín. Jedná sa o známy problém a Komisia spolupracuje s členskými krajinami na zaistení minimálnej doby potrebnej pre aktualizáciu jednotlivých databáz.
- daňovým orgánom overovať platnosť IČ DPH a monitorovať a kontrolovať tok tovarov v rámci EÚ

SCAN
Systém scan zabezpečuje digitalizáciu prijatých daňových priznaní a hlásení, ktoré sú doručované poštou alebo daňovými subjektmi. Dokumenty sú scanované na jednotlivých DÚ, ich obraz je odosielaný na kontrolu a prípadné korekcie na DRSR a odtiaľ sú distribuované späť na jednotlivé DÚ. Zároveň sú importované priamo do DS a vytvára sa predpis dane v príslušnom daňovom module.

SVS
Systém vnútornej správy na podporu procesov ekonomickej a hospodárskej agendy, miezd, personalistiky apod. v ktorom je zabezpečené vedenie účtovníctva rozpočtovej organizácie, správa a evidencia majetku, pracovné cesty, sledovanie plnenia rozpočtu DSSR, objednávanie a realizáciu nákupov tovarov a služieb apod.

ISK1
Systém na zabezpečenie efektívneho výberu daňových subjektov na daňovú kontrolu. Na základe zadávaných kritérií poskytuje zoznamy daňových subjektov, ktoré v prípade potreby môžu byť ďalej upravované. Zároveň poskytuje monitorovanie a vyhodnocovanie vykonaných daňových kontrol. Systém umožňuje:

- vytvárať vlastné výstupy podľa potrieb a využitia pre analýzy rizikových skupín daňových subjektov
- pracovať nad údajmi, ktoré sú súčasťou existujúcej databázy DIS
- výber daňových subjektov na ročnú kontrolu podľa výberových kritérií, ktoré zadefinovala pracovná skupina a ktoré je možné užšie špecifikovať
- výber daňových subjektov na mesačnú kontrolu vlastnej daňovej povinnosti a nadmerného odpočtu DPH
- zapracovať kritériá pre určenie priority výberu daňových subjektov (PO a FO) na kontrolu spôsobom ratingu

ISK2
Systém sa používa na výkon daňovej kontroly. Daňový kontrolór má systém nainštalovaný aj v notebooku a má ho k dispozícii na mieste vykonávania daňovej kontroly. Systém:

- umožňuje automatizovane vytvárať dokumenty počas výkonu daňovej kontroly, načítanie relevantných údajov, ako aj prístup k týmto údajom počas daňovej kontroly, spätný prenos údajov z daňovej kontroly a zefektívnenie niektorých činností daňových kontrolórov.
- umožňuje transport údajov z APV DIS do notebooku a naopak, pričom prepojenie na APV DIS je realizované ako prenos údajov o kontrolovanom subjekte z APV DIS na notebook a po ukončení kontroly prenos aktualizovaných dát do APV DIS
- poskytuje možnosť výpočtov a automatických prepočtov
- eviduje porušenia právnych noriem a predpisov zistených počas kontroly v rámci daňovej kontroly
- podporuje efektívnu činnosť daňových kontrolórov automatizovaným vytváraním príslušných dokumentov
- zahŕňa kontrolné funkcie, identifikujúce nezrovnalosti medzi existujúcimi údajmi v daňových priznaniach, resp. hláseniach a údajmi zistenými počas daňovej kontroly

EDP
Electronic data processing - analytický SW IDEA na elektronickú kontrolu daní. Výkon EDP kontroly spočíva v dôkladnejšej analýze existujúcich informácií v daňových priznaniach, hláseniach, účtovných výkazoch daňových subjektov pomocou analytického softvéru a iných nástrojov určených na elektronické spracovávanie dát. Postupy a metódy výkonu EDP kontroly zostávajú v porovnaní s "tradičnou" daňovou kontrolou nezmenené, líšia sa len v používaní kontrolno-analytických nástrojov.

ITSM
Aplikácia podporujúca IT služby ako IT Service desk, konfiguračný manažment, problem manažment, incident manažment, manažment podpory, manažment úrovne služieb, manažment vydaní apod. Aplikácia je vytvorená v súlade s požiadavkami DSSR na ITIL a je postavená na SW nástroji HP OpenView Service Center.

AIS
Analytický informačný systém, umožňuje analyzovať, kvantifikovať a vizualizovať prepojenia medzi ekonomicky a personálne prepojenými osobami, čím poskytuje údaje pre potreby daňovej kontroly, správy daní a vymáhania daňových a iných peňažných nedoplatkov.

DWH
DWH obsahuje moduly DSS, Olap kocky, Prognózy, Výstupy, Datamining, SAR (Systém analýzy rizík) apod. Do prostredia dátového skladu vstupujú údaje z rôznych databáz a z rôznych externých zdrojov. Ich vzájomnou syntézou, čistením a transformáciou získava daňová správa jednotný zdroj údajov. Vzhľadom k tomu, že v dátovom sklade sú historické dáta, ktoré sa časom nemenia, je možné realizovať z týchto dát analýzu trendov, predpovedanie a strategické rozhodovanie. Dátový sklad (ďalej aj "DWH") je určený pre širokú škálu ľudí, pracujúcich na rozličných stupňoch riadenia, ktorí potrebujú analyzovať spracované informácie spravované v DWH a na základe nich plánovať, predpovedať a vykonávať príslušné rozhodnutia.

Výmena informácií s inými inštitúciami verejnej správy

DRSR v zmysle platnej legislatívy zabezpečuje poskytovanie dát ako pre verejnú a štátnu správu, tak aj pre ostatné subjekty.

MFSR
DRSR pripravuje pre MFSR ako nadriadený orgán dáta vo forme agregovaných výstupov, ako aj vo forme preddefinovaných výstupov, a to z celej oblasti daňovej správy. Dáta sú poskytované z dátového skladu automatizovaným spôsobom do MIS-u na MFSR prostredníctvom komunikačnej brány nainštalovanej medzi MFSR a DRSR. MFSR na základe takto definovaného mechanizmu má vo svojom MIS-e kompletné údaje Daňovej správy SR od roku 1993 do súčasnosti, na základe ktorých môže vykonávať ďalšie analýzy a prognózy.

Okrem týchto údajov pripravuje DRSR na požiadanie MFSR aj neštandardné výstupy, ktorých rozsah je snahou obidvoch strán znižovať a zabezpečovať výstupy len cez komunikačnú bránu importom do MIS-u.

Colné riaditeľstvo SR
DRSR zabezpečuje dennú replikáciu dát registra daňových subjektov a vybraných číselníkov z daňového informačného systému na stranu colnej správy z dôvodu zabezpečenia jednotnej identifikácie daňových subjektov v rámci rezortu MFSR a tým aj vytvorenia podmienok pre zabezpečenie jednotného účtu klienta. DRSR odovzdáva v zmysle platnej legislatívy CRSR údaje zo správy daní (napr. o poskytnutých odkladoch a splátkach apod.). Tieto údaje sú odovzdávané prostredníctvom e-mailovej komunikácie.

DataCentrum
DRSR poskytuje DataCentru dáta z účtovných výkazov podnikateľských subjektov účtujúcich v sústave jednoduchého a podvojného účtovníctva, ako aj údaje z účtovníctva obcí, ktoré sú obcami odovzdávané na jednotlivé DÚ a odtiaľ sa následne odovzdávajú prostredníctvom DRSR do DataCentra, ktoré je definované ako spracovateľská organizácia MFSR zabezpečujúca spracovávanie všetkých účtovných výkazov a následné poskytovanie výstupov z nich pre iné orgány a organizácie. DRSR pre účely spracovania údajov z účtovných výkazov poskytuje DataCentru aj údaje z registra daňových subjektov pre potreby vytvárania registra účtovných závierok a zároveň poskytuje aj potrebné číselníky umožňujúce spracovanie poskytnutých dát.

Štatistický úrad SR
DRSR je administratívnym zdrojom údajov pre potreby Štatistického úradu SR (ŠÚSR), ako aj pre potreby ostatných orgánov a organizácií, čo prispieva k zníženiu nárokov na spravodajské jednotky a zároveň umožňuje prístup tretích strán k údajom, ktoré je možné využiť pre potreby rôznych analýz vykonávaných štátnymi orgánmi. Zároveň DRSR poskytuje zoznam subjektov, ktorým daňové úrady povolili prechod z účtovného na hospodársky rok, nakoľko táto informácia je potrebná pre potreby štátnej štatistiky. V súvislosti s poskytovaním týchto dát poskytuje DRSR v zmysle platnej legislatívy aj
dáta z registra daňových subjektov za účelom kontroly a aktualizácie registra ekonomických subjektov.
DRSR zabezpečuje pre potreby ŠÚSR zasielanie nasledovných údajov:

- registre fyzických a právnických osôb pre aktualizáciu registra ekonomických subjektov,
- údaje v elektronickej forme pre systém Intrastat,
- údaje z daňových priznaní v elektronickej forme z dôvodu, že DRSR je administratívnym zdrojom údajov pre štatistické účely z oblasti daní.

ŠÚSR poskytuje v elektronickej forme číselníky. Od roku 2008 ŠÚSR pokračoval v realizácii projektu, ktorého cieľom je zabezpečiť automatizovanú výmenu údajov so štatistickým informačným systémom s cieľom získania potrebných údajov pre štatistické účely, ktoré by sa využívali aj pre potreby európskeho štatistického informačného systému. DRSR poskytlo pre tieto účely dáta podľa definovaného dátového rozhrania.

Sociálna poisťovňa
DRSR poskytuje údaje o samostatne zárobkovo činných osobách a o osobách spolupracujúcich s osobami samostatne zárobkovo činnými v elektronickej forme dvakrát ročne na základe uzatvorenej dohody so Sociálnou poisťovňou. V nevyhnutných prípadoch sú poskytované dáta aj na základe písomnej žiadosti priamo DRSR. Na požiadanie pobočky Sociálnej poisťovne môže vo výnimočných prípadoch poskytnúť výstup v papierovej forme aj správca dane, ktorý má k dispozícii tento výstup zapracovaný priamo v APV DIS.

Zdravotné poisťovne
Všeobecná zdravotná poisťovňa, Spoločná zdravotná poisťovňa, Zdravotná poisťovňa Dôvera, Chemická zdravotná poisťovňa Apollo - DRSR poskytuje údaje na výpočet určenia vymeriavacieho základu a na výpočet poistného v elektronickej forme dvakrát ročne a v prípade operatívnej žiadosti aj písomne.

Notárska komora
DRSR preberá od Notárskej komory zoznam prijímateľov 2 %, ktorý prechádza kontrolou na správnosť dát. Po zistení chybných údajov sú tieto oznamované Notárskej komore, ktorá následne údaje aktualizuje. DRSR poskytuje pre Notársku komoru zoznam prijímateľov 2 % s poukázanými čiastkami do 31.01. bežného roku. Zoznamy oprávnených prijímateľov 2 % nahlásených z Notárskej komory, ako aj zoznamy prijímateľov 2 %, ktorým boli poukázané finančné prostriedky daňovými úradmi, sú zverejnené aj na internetovej stránke DRSR.

Banky
V zmysle platnej legislatívy banky poskytujú správcovi dane zoznamy otvorených a zrušených podnikateľských účtov. Tieto informácie sú poskytované v písomnej forme z dôvodu, že platná legislatíva neumožňuje ich odovzdávanie v elektronickej forme.

Ministerstvo vnútra SR - Živnostenský register (CEZIR) a JKM (Jednotné kontaktné miesto)
MV SR – živnostenský odbor - Daňové riaditeľstvo SR preberá dáta z informačného systému CEZIR. Aktualizácia dát je realizovaná stiahnutím dávky dát z MV SR zamestnancom v denných intervaloch. Dávka dát sa spracováva v APV DIS. Z dôvodu novely živnostenského zákona vzniklo jednotné kontaktné miesto (JKM). Dáta zo ŽÚ sa zasielajú denne cez elektronickú podateľňu ÚPVS na elektronickú podateľňu Daňovej správy SR, kde dochádza ku kontrolným mechanizmom a následne sa dáta nahrávajú do APV DIS.

Ministerstvo spravodlivosti SR - Obchodný register
Od roku 2008 pokračovalo preberanie údajov z Obchodného registra prostredníctvom dátovej pumpy. Kvalita preberaných údajov je nevyhovujúca a DRSR indikuje stav v oblasti preberania údajov z Obchodného registra ako kritický, a to aj z dôvodu, že Obchodný register nedodržiava základné štandardy pre informačné systémy verejnej správy a celoštátne platné číselníky, čo znemožňuje využívanie údajov z Obchodného registra. Vzhľadom na legislatívne zmeny bolo vypracované nové zmenové konanie, ktorého realizácia sa vykonala v roku 2008.

Úrad geodézie, kartografie a katastra SR - Kataster nehnuteľností
Od roku 2008 mali daňové orgány SR zabezpečený prístup do katastra nehnuteľností, v rámci ktorého si môžu overovať údaje nevyhnutné pre kvalitný výkon správy a kontroly daní. Prístup do katastra sa realizuje cez katastrálny portál.

Policajné prezídium SR - Register vozidiel
Údaje z dopravnej evidencie sú poskytované v písomnej forme na predpísanom tlačive na základe žiadosti daňového úradu. Z rokovaní na Policajnom prezídiu SR vyplynulo jednoznačné stanovisko, že poskytovanie informácií z dopravných evidencií upravuje § 86 zákona NR SR č. 315/1996 Z.z., v zmysle ktorého je možné poskytnúť informácie daňovým úradom len v písomnej forme na základe odôvodnenej písomnej žiadosti. Prijatím zákona č. 582/2004 Z.z. o miestnych daniach a miestnom poplatku za komunálne odpady a drobné stavebné odpady sa v rámci dane z motorových vozidiel otvorila možnosť na elektronické preberanie dát z dopravnej evidencie a v roku 2005 bola poskytnutá skúšobná dávka o motorových vozidlách časti právnických osôb za účelom testovania. Novelou zákona č. 582/2004 Z.z. účinnou od 01.12.2005 došlo k úprave príslušného paragrafu umožňujúceho preberanie údajov o motorových vozidlách, čím DSSR stráca nárok na preberanie týchto údajov v elektronickej forme.

Ciele a výhľady daňovej správy z pohľadu informačných systémov

DSSR má záujem naďalej pokračovať v modernizačných trendoch s cieľom stať sa progresívnou daňovou správou, plne porovnateľnou s najvyspelejšími daňovými správami sveta. V zmysle Koncepcie je potrebné vytvoriť také informačné prostredie v rámci DSSR, ktoré umožní, resp. podporí:

- efektívnejšiu realizáciu všetkých procesov spojených s výberom a správou daní v zmysle zníženia vlastných nákladov;
- účinnejšie fungovanie procesov z pohľadu výberu štátnych príjmov;
- proklientskú orientáciu s cieľom zjednodušenia procesov a odstránenia nadbytočnej byrokracie a záťaže na strane povinného subjektu;
- pripravenosť na prevzatie úlohy miesta zjednoteného výberu daní, cla a poistných odvodov.

Jedným z hlavných dôvodov modernizácie informačných systémov DSSR je skutočnosť, že existujúci DIS nezodpovedá požiadavkám a očakávaniam, ktoré sú na neho kladené. Súčasná situácia si vyžaduje vybudovanie úplne nového informačného systému, ktorý bude postavený na moderných technológiách a s detailnou znalosťou všetkých procesov, ktoré má podporovať. Súčasťou nového informačného systému bude zjednotenie a podpora všetkých procesov správy všetkých daní, t.j. aj tých, ktoré sú dnes podporované na strane colného informačného systému.

Kľúčovými sú tiež integračné väzby v oblasti registrov, elektronizácie a výmeny dokumentov. Rovnako dôležitou oblasťou je aj vzájomné poskytovanie a výmena údajov a informácií s tretími stranami (napr. Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky, ŠÚSR apod.) prostredníctvom informačných systémov, čo však predpokladá príslušnú úroveň IT služieb (SOA, WebServices, atď.) aj na strane ostatných inštitúcií.
Verejný obstarávateľ očakáva návrh takého informačného systému, ktorý oproti súčasnému stavu umožní lepšie spracovávanie dát a manipuláciu s informáciami o subjekte, nakoľko tieto sú rozhodujúce pre celkové zvýšenie účinnosti výberu štátnych príjmov, a to najmä v zmysle získavania a zhromažďovania komplexných informácií o subjekte ako celku a tiež odhaľovania potenciálne rizikového správania subjektov. Pre zvýšenie efektívnosti a zníženie nákladov na riadenie a správu sa od navrhovaného riešenia očakáva automatizácia existujúcich procesov.
Celkový zámer zmien v oblasti informačného systému DSSR je detailnejšie popísaný v Koncepcii.

Organizácia a úlohy Colnej správy Slovenskej republiky

Colnú správu Slovenskej republiky (ďalej len „CSSR") tvorí:

- Colné riaditeľstvo SR (CRSR),
- Colné úrady (CÚ), vrátane Pracovísk CÚ (PCÚ) a Staníc CÚ (SCÚ),
- Colný kriminálny úrad (CKÚ)

Územné členenie, organizačná štruktúra a zoznam colných orgánov je uvedený na internetovej stránke www.colnasprava.sk.

Právnou základňou pre činnosť colnej správy SR je:

- Legislatíva európskeho spoločenstva, normy komunitárneho práva
- Národná legislatíva
- Medzinárodné dohody
- Dohody o spolupráci s inými orgánmi štátnej správy
- Memorandá o porozumení s obchodnou sférou

Úlohy jednotlivých orgánov colnej správy (CRSR, CÚ, CKÚ), ako aj povinnosti a oprávnenia colníkov pri výkone služby, sú vymedzené Zákonom č. 652/2004 Z.z., inými všeobecne záväznými právnymi predpismi, medzinárodnými zmluvami, ktorými je SR viazaná.

Jedným z hlavných poslaní CSSR je zabezpečiť plnenie príjmov štátneho rozpočtu prostredníctvom výberu daní a ciel. Cieľom CSSR je taktiež:

- Ochrana ekonomických záujmov Slovenskej Republiky a Európskej únie
- Ochrana zdravia obyvateľstva
- Ochrana bezpečnosti a životného prostredia
- Boj proti nelegálnej činnosti

Súčasný Colný informačný systém a súčasný stav informačného prostredia inštitúcií poverených výberom a správou poistného tvoriaceho príjmy verejných rozpočtov

Popis súčasného stavu Colného informačného systému, ako aj súčasného stavu informačného prostredia inštitúcií poverených výberom a správou poistného tvoriaceho príjmy verejných rozpočtov bude predmetom analýzy v rámci Aktivít 3 a 4 tohto predmetu zákazky.

RÁMEC PRE VYTVORENIE KOMPLEXNÉHO SYSÉMOVÉHO RIEŠENIA INTEGROVANÉHO SYSTÉMU FINANČNEJ SPRÁVY

V rámci plnenia tohto predmetu zákazky je uchádzač (ďalej len „poskytovateľ) povinný rešpektovať a zohľadňovať oficiálne strategické dokumenty vlády SR, MFSR, platný stav legislatívy Slovenskej republiky, ako aj nadradené právne normy EÚ.

Relevantné strategické dokumenty, najmä tvoriace vecné vymedzenie TA:

- Stratégia informatizácie verejnej správy (schválila vláda Slovenskej republiky uznesením vlády SR č. 131/2008 zo dňa 27.2.2008, kde definovala víziu, strategické ciele a smery e-Governmentu v SR do roku 2013 vrátane riadiacej štruktúry, implementačného plánu a rámca zdrojov financovania pre realizáciu strategických cieľov;
- Národná koncepcia informatizácie verejnej správy (ďalej len „NKIVS"), ktorá vychádza zo SIVS, zákona o informačných systémoch verejnej správy a zároveň podporuje plnenie programového vyhlásenia vlády z augusta 2006, s indikatívnym časovým horizontom implementácie do roku 2013;
- Dokument „Koncepcia reformy daňovej a colnej správy s výhľadom zjednotenia výberu daní, cla a poistných odvodov" (ďalej len „Koncepcia"), ktorý je návrhom MFSR, vypracovaným na dosiahnutie cieľov vyplývajúcich z Programového vyhlásenia vlády SR, ako aj na základe úlohy B.1 uznesenia vlády č. 221 zo dňa 8. 3. 2006, ktorou bolo ministrovi financií uložené v spolupráci s ministerkou práce, sociálnych vecí a rodiny a ministrom zdravotníctva predložiť konkrétny návrh vecného a organizačného riešenia zjednotenia daní a odvodov. Koncepcia bola schválená uznesením vlády SR zo dňa 7.5.2008, č. 9496/2008;
- Štúdia uskutočniteľnosti projektov prioritnej osi č. 1 Elektronizácia verejnej správy a rozvoj elektronických služieb Operačného programu Informatizácia spoločnosti zameranej na rozvoj služieb eGovernmentu na centrálnej úrovni - Elektronické služby daňových agend MFSR;
- Koncepcia rozvoja informačného systému MFSR;
- Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2000/31/ES z 8. júna 2000 o určitých právnych aspektoch služieb informačnej spoločnosti na vnútornom trhu.

Právny rámec pre poskytnutie TA pozostáva z najmä nasledovných právnych noriem:

- Zákon č. 150/2001 Z.z. o daňových orgánoch a ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 440/2000 Z.z. o správach finančnej kontroly v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov a o zmenách v sústave územných finančných orgánov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 595/2003 Z.z. o dani z príjmov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 289/2008 Z.z. o používaní elektronickej registračnej pokladnice a o zmene a doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov a o zmenách v sústave územných finančných orgánov v znení neskorších predpisov, vrátane Vyhlášky MFSR č. 55/1994 Z.z. o spôsobe vedenia evidencie tržieb elektronickou registračnou pokladnicou v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 215/2002 Z.z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov
- Zákon Slovenskej národnej rady č. 347/1990 Zb. o organizácii ministerstiev a ostatných ústredných orgánov štátnej správy Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov
- Zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 10/1996 Z.z. o kontrole v štátnej správe
- Zákon č. 472/2002 Z.z. o medzinárodnej pomoci a spolupráci pri správe daní a o zmene a doplnení zákona č. 366/1999 Z.z. o daniach z príjmov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 446/2002 Z.z. o vzájomnej pomoci pri vymáhaní niektorých finančných pohľadávok
- Zákon č.582/2004 Z.z. o miestnych daniach a miestnom poplatku za komunálne odpady a drobné stavebné odpady v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 145/1995 Z. z . o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 510/2002 Z.z. o platobnom styku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

- Zákon č. 291/2002 Z.z. o Štátnej pokladnici a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 523/2004 o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 564/2004 Z.z. o rozpočtovom určení výnosu dane z príjmov územnej samospráve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 507/2001 Z.z. o poštových službách
- Zákon č. 275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Výnos Ministerstva dopravy, pôšt a telekomunikácií SR z 14.7.2006 č. 1706/M-2006 o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy
- Zákon č. 540/2001 Z.z. o štátnej štatistike v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 502/2001 Z. z o finančnej kontrole a vnútornom audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 7/2005 Z.z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 353/2005 Z.z. v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 71/1967 o správnom konaní v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 328/1991 Zb. o konkurze a vyrovnaní v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
- Zákon č 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 152/1998 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 10/1996 Z.z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 171/2005 Z.z. o hazardných hrách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 231/1999Z.z. o štátnej pomoci v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 561/2007 Z.z. o investičnej pomoci a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 652/2004 o orgánoch štátnej správy v colníctve o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 199/2004 Z.z. Colný zákon a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon SNR č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov, zákon č. 253/1998 Z.z. o hlásení pobytu občanov Slovenskej republiky a registri obyvateľov Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 530/2003 Z.z. o obchodnom registri a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 312/2001 Z.z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a
  zákon č. 200/1998 Z.z. o štátnej službe colníkov a o zmene a doplnení niektorých ďalších zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon o sociálnom poistení č. 461/2003 Z.z. v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 462/2003 Z.z. o náhrade príjmu pri dočasnej pracovnej neschopnosti v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 514/2003 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú pri výkone verejnej moci a o zmene niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 43/2004 Z.z. o starobnom dôchodkovom sporení v znení neskorších predpisov.
- Zákon č. 437/2004 Z.z. o náhrade za bolesť a o náhrade za sťaženie spoločenského uplatnenia v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 82/2005 Z.z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 100/1988 Zb. o sociálnom zabezpečení v znení neskorších predpisov
- Vyhláška Štatistického úradu Slovenskej republiky č. 306/2007 Z.z., ktorou sa vydáva štatistická odvetvová klasifikácia ekonomických činností v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov

- Zákon č. 581/2004 Z.z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 580/2004 Z.z. o zdravotnom poistení v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 95/2002 Z.z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- č. 577/2004 Z.z. o rozsahu zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

RÁMCOVÝ CIEĽ PROJEKTU/PREDMETU ZÁKAZKY

Projekt poskytovania technickej asistencie na vytvorenie podmienok pre poskytovanie elektronických služieb v oblasti finančnej správy má zabezpečiť vytvorenie takého integrovaného systému finančnej správy (ISFS), alebo skupiny navzájom prepojených systémov, ktorý/é najmä:

- bude/ú uspôsobený/é na vzájomnú komunikáciu medzi jednotlivými aplikáciami na základe jednotnej integračnej platformy, a to na úrovni systémovej, dátovej aj aplikačnej;
- umožní/ia automatizované spracovanie podaní a podporí/ia workflow na základe procesného modelu finančnej správy;
- bude/ú integrovateľný/é s ostatnými základnými prístupovými komponentmi eGovernmentu, spoločnými modulmi Ústredného portálu verejnej správy;
- podporí/ia elektronickú komunikáciu medzi finančnou správou a povinnými subjektmi, ako aj vo vnútri finančnej správy;
- podporí/ia rozšírenie obsahu a formy elektronických služieb smerom k plnej obojsmernej interakcii s výhľadom na transakčný stupeň on-line elektronických služieb
- umožní/ia výmenu informácií s tretími stranami (napríklad Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky, ŠÚSR apod.)
- bude/ú prispôsobený/é štandardom, ktoré sú vydané v zmysle zákona č. 275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy,

Čiastkové ciele sú definované v časti Podrobný opis predmetu zákazky.

VYMEDZENIE POJMOV

Pod pojmom **„technická asistencia"** verejný obstarávateľ (objednávateľ) rozumie také aktivity tretieho subjektu (poskytovateľa), ktoré umožnia objednávateľovi na základe poskytnutých súvisiacich konzultačných služieb a súčinnosti v každom kroku sa v aktuálnom čase kvalifikovane rozhodnúť a s maximálnou mierou odbornosti pri maximálnej efektívnosti realizovaných činností postupovať k dosiahnutiu rámcového cieľa tohto predmetu zákazky.

Pod pojmom **„konzultačné služby"** objednávateľ rozumie poskytnutie odborných služieb zameraných na poradenstvo v jednotlivých oblastiach analýzy, návrhu riešenia, vývoja, testovania, migrácie dát, integrácie, zavedenia do produktívnej prevádzky a podpory prevádzky ISFS.

Pod pojmom **„súčinnosť"** objednávateľ rozumie výkon činností smerujúcich k dosiahnutiu rámcového cieľa, ako aj čiastkových cieľov tohto predmetu zákazky.

Pod pojmom **„informačný systém Finančnej správy"** objednávateľ rozumie jeden alebo viac informačných systémov, fungujúcich v rámci súčasných inštitúcií tvoriacich budúcu FSSR; tieto systémy tvoria informačné prostredie FSSR.

Pod pojmom **„analýza súčasného stavu informačného prostredia"** objednávateľ rozumie poskytnutie súčinnosti v potrebnom rozsahu pri identifikácii a popise existujúceho softwarového vybavenia, hardwarového vybavenia, infraštruktúry a ich využívanie v rámci FSSR.

Pod pojmom „**aktualizácia procesných modelov**" objednávateľ rozumie návrh a poskytnutie súčinnosti v potrebnom rozsahu pri úprave procesných modelov podľa súčasnej legislatívy a potrieb, ktoré budú identifikované analýzou procesov FSSR.

Pod pojmom „**návrh riešenia**" objednávateľ rozumie návrh a poskytnutie súčinnosti v potrebnom rozsahu pri popise zmien informačného prostredia, ktoré sú potrebné na úspešné plnenie úloh FSSR. Jedná sa hlavne o architektúru budúceho riešenia spolu s detailným plánom realizácie.

Pod pojmom „**vývoj**" objednávateľ rozumie poskytnutie technickej asistencie, súvisiacich konzultácii a súčinnosti v potrebnom rozsahu pri činnostiach, ktorých výstupom bude/je softwarový produkt vrátanie relevantných licencií, ktoré sú predmetom tejto zákazky a nastavenie a prispôsobenie štandardných softvérových modulov.

Pod pojmom „**testovanie**" objednávateľ rozumie poskytnutie technickej asistencie, súvisiacich konzultácii a súčinnosti v potrebnom rozsahu pri činnostiach, ktorých cieľom je overiť správnu funkcionalitu riešenia, ktoré je predmetom tejto zákazky z pohľadu funkčnosti, použiteľnosti, výkonnosti, robustnosti a bezpečnosti.

Pod pojmom „**integrácia do existujúceho prostredia**" objednávateľ rozumie poskytnutie technickej asistencie, súvisiacich konzultácii a súčinnosti v potrebnom rozsahu pri začlenení nového riešenia do kontextu existujúceho informačného prostredia a nahradenie starého systému.

Pod pojmom „**zavedenie do produktívnej prevádzky**" objednávateľ rozumie poskytnutie technickej asistencie, súvisiacich konzultácii a súčinnosti v potrebnom rozsahu pri zabezpečení bezproblémového prechodu zo starého riešenia na nové, nielen so strany ISFS, ale aj zo strany jeho užívateľov a správy.

Pod pojmom „**podpora prevádzky**" objednávateľ rozumie poskytnutie technickej asistencie, súvisiacich konzultácii a súčinnosti v potrebnom rozsahu pri v rámci kontinuálnej činnosti, ktorej výsledkom je bezproblémové využívanie ISFS. Jedná sa o poskytnutie technickej asistencie, súvisiacich konzultácií a súčinnosti, ktorá zabezpečí čo najrýchlejšie odstránenie incidentov sťažujúcich, alebo znemožňujúcich prevádzku informačného systému, odstránenia chýb a bezpečnostných rizík. Podpora tiež zahŕňa zmeny v informačnom systéme, ktoré vyplynú zo zmenených požiadaviek na informačný systém najmä z dôvodov zmien v legislatíve.

VŠEOBECNÉ VYMEDZENIE PREDMETU ZÁKAZKY

Predmetom zákazky je poskytnutie TA s cieľom zabezpečiť vytvorenie podmienok pre poskytovanie elektronických služieb v oblasti finančnej správy, v súlade s Národnou koncepciou informatizácie verejnej správy a ostatnými relevantnými dokumentmi. Poskytnutie komplexného systémového riešenia integrovaného systému finančnej správy (ISFS) prostredníctvom najmä nasledujúcich činností: návrh a implementácia v každej z úrovní interoperabilného, v prostredí eGovermentu plne integrovateľného, konfigurovateľného, centralizovaného, procesne orientovaného, modulárneho, škálovateľného a vývoja schopného, bezpečného ISFS, ktorý bude schopný elektronicky komunikovať so systémami povinných subjektov; podpora prevádzky vrátane školení a konzultácií.

V rámci **návrhu ISFS** objednávateľ požaduje TA pri výkone analýzy súčasného informačného systému so súbežnou aktualizáciou procesného modelu finančnej správy tak, aby všetky súčasti nového informačného systému alebo skupiny navzájom prepojených informačných systémov podporovali elektronizáciu všetkých procesov v tejto oblasti a umožnili postupné zavádzanie elektronických služieb v súlade s Národnou koncepciou informatizácie verejnej správy a ostatnými súvisiacimi relevantnými dokumentmi, ktoré prijala vláda Slovenskej republiky.
Objednávateľ v rámci návrhu ISFS tiež požaduje TA pri vytvorení takého návrhu riešenia, ktorý zabezpečí odstránenie súčasných nedostatkov informačného/ých systému/ov inštitúcií finančnej správy. Navrhované riešenie musí byť postavené na čo najväčšom množstve štandardných softvérových komponentov s minimálnou mierou úprav v rámci nasadzovania. Riešenie by malo vychádzať z architektúry orientovanej na služby (SOA) poskytované jednotlivými aplikáciami. Výsledkom by mal byť informačný systém ktorý je centralizovaný,

integrovaný, orientovaný procesne, modulárny, škálovateľný a podporovaný ďalšími aplikáciami a nástrojmi na integráciu vo vnútri a s okolím s vysokým stupňom bezpečnosti, založený na moderných technológiách, ktoré umožňujú flexibilne reagovať na legislatívne zmeny, zmeny organizačnej štruktúry a požiadavky používateľov a ktorý bude schopný elektronicky komunikovať so systémami tretích strán;.
V rámci **implementácie ISFS** objednávateľ požaduje poskytnutie TA v prípade potreby pri dodávke a/alebo prípadnom vývoji nevyhnutne súvisiacom s úpravami navrhovaného riešenia na podmienky celkového informačného prostredia finančnej správy, ako aj pri všetkých krokoch potrebných pre úspešné dosiahnutie rámcového cieľa, ako aj čiastkových cieľov objednávateľa, najmä pri testovaní, integrácii do informačného prostredia FSSR, zavedení do pilotnej prevádzky a zavedení do produktívnej prevádzky, ako ja pri zabezpečení podpory informačného systému a následne pri podpore prevádzky informačného systému. Objednávateľ v rámci **implementácie ISFS** tiež požaduje poskytnutie TA pri vyškolení tých zamestnancov inštitúcií finančnej správy, ktorí budú pracovať s novým/mi informačným/mi systémom/ami, a to tak užívateľov, ako správcov systémov.

VŠEOBECNÉ POŽIADAVKY VEREJNÉHO OBSTARÁVATEĽA TÝKAJÚCE SA PREDMETU ZÁKAZKY

Objednávateľ v rámci plnenia tohto premetu zákazky vo všetkých jej častiach požaduje:
- aby jednotlivé ucelené čiastkové plnenia tohto predmetu zákazky boli poskytnuté v súlade s pravidlami a podmienkami definovanými v tomto opise predmetu zákazky a návrhu zmluvy, ktorá bude výsledkom tejto užšej súťaže;
- aby v rámci plnenia tohto predmetu zákazky boli vypracované nasledovné reporty:
    - úvodná správa na začiatku plnenia každej aktivity,
    - priebežné správy v priebehu plnenia jednotlivých podaktivít, a to najmenej jedna správa za každú podaktivitu,
    - záverečná správa na konci plnenia každej aktivity.

Poskytovateľ tiež musí vypracovať v rámci plnenia tohto predmetu zákazky plán projektu a metodiku riadenia projektu.

Za účelom úspešnej implementácie tohto predmetu zákazky bude zriadený Riadiaci výbor pozostávajúci zo zástupcov objednávateľa, prijímateľa/ov a poskytovateľa v súlade s článkom 5 prílohy č. 1 návrhu zmluvy (Všeobecné podmienky zmluvy). Riadiaci výbor bude dohliadať na realizáciu a plnenie tohto predmetu zákazky, bude odsúhlasovať výstupy tohto predmetu zákazky a tiež sa bude zaoberať strategickými záležitosťami súvisiacimi s plnením tohto predmetom zákazky.

Ak sa v súťažných podkladoch uvádzajú údaje alebo odkazy na konkrétneho výrobcu, výrobný postup, značku, patent alebo typ, umožňuje sa uchádzačom predloženie ponuky s ekvivalentným riešením s porovnateľnými, respektíve vyššími technickými parametrami, ktoré však musí byť kompatibilné s už existujúcim IT prostredím s ktorým bude výsledok tohto predmetu zákazky integrovaný.

PODROBNÝ OPIS PREDMETU ZÁKAZKY

Aktivita 1

TA súvisiaca s vytvorením integrovaného prostredia v oblasti Daňovej správy Slovenskej republiky, t.j. „Štandardného daňového systému" a podmienok pre poskytovanie elektronických služieb v tejto oblasti

Cieľ

Cieľom technickej asistencie a s tým súvisiacej konzultačnej podpory a súčinnosti v rámci tejto aktivity je vytvorenie ŠDS, ktorý najmä:

- zabezpečí vytvorenie a správu jednotného účtu daňového subjektu, sledovanie jeho salda a jednotný pohľad na všetky aktivity a komunikáciu medzi daňovým subjektom a daňovou správou;
- umožní nasadenie a fungovanie centrálneho modulu určovania a nasadzovania pravidiel pre výpočty daní, ich modelovanie a optimalizáciu;
- bude podporovať a využívať obojsmernú a interaktívnu elektronickú komunikáciu daňovej správy s daňovými subjektmi;
- umožní paralelizáciu hromadných aktivít spracovania saldokonta (správu daňových položiek podľa typu daní, realizáciu platieb daní, určovanie výšky preddavkov, vracanie preplatkov, účtovanie o príjmoch štátneho rozpočtu);
- umožní riadenie vzťahov s daňovými subjektmi (korešpondencia, sledovanie a vyhodnocovanie správania daňových subjektov, personalizácia aktivít v rámci komunikácie apod.);
- umožní napojenie na všetky povinné informačné systémy v rámci rezortu MFSR, ostatných inštitúcií SR a inštitúcií Európskej únie (VIES apod.);
- v maximálne možnej miere umožní využiť technické prostriedky, s ktorými DSSR disponuje (napr. operačný systém, RDBMS) v oblasti software.

Všeobecné požiadavky

Pri poskytovaní TA v rámci vytvorenia nového ŠDS musí poskytovateľ vychádzať minimálne z nasledujúcich princípov:

- **Personalizácia služieb:** Možnosť využívania personalizovanej osobnej schránky pre daňové subjekty, ktoré poskytnú kontextové ponuky a správu služieb, správ, sledovanie dotknutých procesov, náhľady relevantných dokumentov. Personalizácia služieb tiež znamená celkovú zmenu vzťahu s daňovými subjektmi a zavedenie efektívneho systému na manažment týchto vzťahov a interaktívnu evidenciu kontaktov.
- **Harmonizácia procesov:** Procesy, realizujúce služby daňových agend budú modelované, nastavované a spúšťané priamo v moduloch BPM. Pre beh procesov je dôležité dôkladne zvládnuť komunikáciu medzi jednotlivými krokmi. V minulosti boli zavedené opatrenia z cieľom elektronizovať komunikáciu (možnosť elektronického podávania daňových priznaní, elektronické podávanie výkazov, registrácie, používanie ZEP a iných elektronických značiek a podobne). Nové riešenie chce využiť tento potenciál a rozšíriť elektronizáciu daňových procesov a workflow na všetky úrovne rozhodovania, čo znamená tiež elektronickú komunikáciu smerom od orgánov správy k daňovým subjektom na najvyššej miere sofistikácie.
- **Centrálny systém osobných účtov:** Každý daňový subjekt bude mať prístupný osobný účet (saldokonto), s dôkladnou evidenciou preddavkov, pohľadávok a záväzkov pre jednotlivé typy daní. Tento systém bude podporovať robustnú paralelizáciu procesov a globálne a lokálne vyhodnocovanie.
- **Jednoduchá evidencia daňových pravidiel:** ŠDS systém musí poskytovať centrálny modul určovania a nasadzovania pravidiel pre výpočty daní, ich modelovanie a optimalizáciu.
- **Integrálna súčasť eGovernmentu:** Informačné prostredie DSSR bude integrované zo základnými prístupovými komponentmi eGovernmentu, spoločnými modulmi ÚPVS podľa NKIVS, čím sa dosiahnu maximálne pohodlné služby s voliteľnými možnosťami prístupu. V informačnom prostredí DSSR bude postupne možné pracovať zo všetkými dostupnými údajmi o subjektoch a ich činnosti evidovanými v jednotlivých informačných systémoch eGovernmentu pomocou používania SOA služieb.

Navrhované riešenie musí minimálne umožniť /podporovať:

- automatizovaný zber dát na účely merania výkonnosti daňových procesov,
- automatizáciu v súčasnosti manuálne vykonávaných procesov, pričom navrhované riešenie poskytovateľa musí podporovať automatizáciu procesov podľa navrhovaných úprav a musí byť v súlade so strategickými zámermi objednávateľa popísanými v rámci tohto opisu predmetu zákazky,
- všetky moduly v rámci navrhovaného riešenia musia podporovať elektronickú výmenu informácií a napojenie na osobnú schránku daňového subjektu.
- všetky moduly v rámci navrhovaného riešenia musia umožňovať okrem preddefinovaných výstupov tvorbu individuálnych reportov a štatistík.

- všetky moduly v rámci navrhovaného riešenia musia svojou funkcionalitou pokrývať procesy identifikované v procesnom modeli DSSR.
- zabezpečenie interoperability navrhovaného riešenia s informačnými systémami používanými daňovými správami členských štátov EÚ.

Minimálny rozsah požadovaných činností v rámci tejto aktivity

Podaktivita 1.1. Poskytovanie TA v rámci analýzy súčasného stavu informačného prostredia

Objednávateľ požaduje TA pri zadefinovaní oblastí informačného prostredia DSSR a pri následnej kategorizácii jednotlivých podskupín vzhľadom na atribúty ako sú:

- typ procesu, zariadenia, aplikácie
- kritickosť
- stav
- prekryv s novým informačným systémom a väzby
- stav dokumentácie
- definícia plánovaného rozvoja

Následne musí poskytovateľ v rámci technickej asistencie, súvisiacich konzultácií a súčinnosti kompletne zastrešiť nasledovné činnosti:

- Zdokumentovanie fyzickej a logickej architektúry informačného prostredia
- Zdokumentovanie aplikácií
- Zdokumentovanie procesov a väzieb na aplikácie
- Zhotovenie komplexného pohľadu a diagramu súčasného informačného prostredia a väzieb na existujúci procesný model objednávateľa
- Zhodnotenie stavu informačného systému, identifikácia možných rizík pri implementácii nového informačného systému

Doba realizácie tejto podaktivity nesmie presiahnuť 2 kalendárne mesiace.
Výstup tejto podaktivity:

- dokument obsahujúci analýzu súčasného stavu informačného prostredia DSSR podľa vyššie uvedených požiadaviek.

Podaktivita 1.2. Poskytovanie TA v rámci aktualizácie procesných modelov

Objednávateľ disponuje procesným modelom všetkých daňových procesov, spracovaným v modelovacom nástroji IBM WebSphere Business Modeler. Tento procesný model bude v priebehu realizácie zákazky poskytnutý poskytovateľovi za účelom poskytnutia TA pri analýze súvisiacej s vytvorením ŠDS. V rámci DSSR sú základnými funkciami v rámci správy a riadenia procesov:

- definovanie daňových procesov
- modelovanie daňových procesov
- meranie výkonnosti daňových procesov
- návrh zmien a optimalizácia daňových procesov

Pod daňovými procesmi v rámci tohto predmetu zákazky sa rozumejú všetky procesy vykonávané v rámci DSSR, ktoré smerujú k, alebo zabezpečujú:

- výber daní vrátane vymáhania daní,
- správu daní v zmysle definície správy daní podľa zákona č. 511/1992 Zb.,
- komunikáciu s daňovými subjektmi alebo tretími stranami,
- vedenie účtovníctva štátnych príjmov,
- platobný styk štátnych príjmov,

- iné procesy definované zákonom č. 511/1992 Zb. alebo procesy, ktorých výkon vyplýva DSSR z osobitných predpisov.

Preto objednávateľ požaduje poskytnutie TA v rámci aktualizácie existujúceho procesného modelu. Úpravy procesov navrhované poskytovateľom musia byť spracované v modelovacom nástroji IBM WebSphere Business Modeler v rovnakej miere detailu a s rovnakým obsahom atribútov, ako majú súčasné procesy v procesnom modeli objednávateľa. Aktualizované procesné modely budú následne tvoriť východisko pre detailizáciu návrhu nového ŠDS.

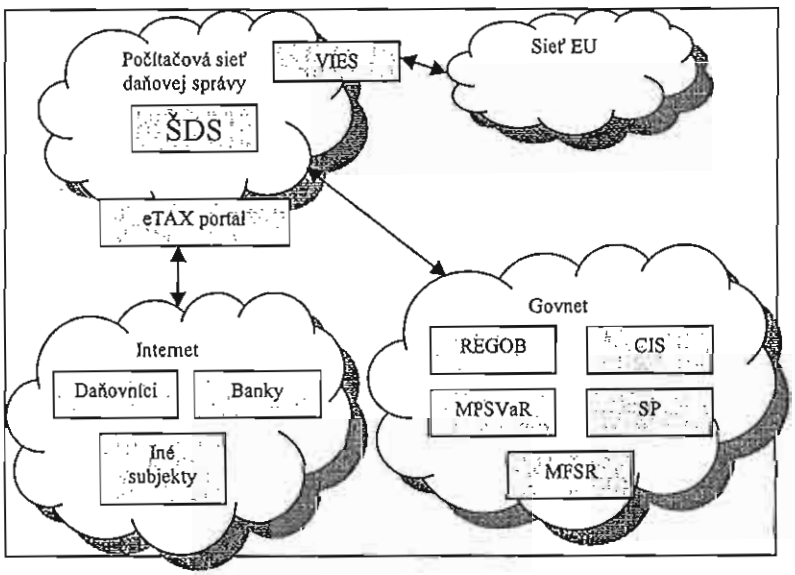
Počas celej doby trvania TA musia byť identifikované a definované segmenty procesov, ktoré môžu byť implementované ako služby, podporujúc tak SOA orientáciu navrhovaného riešenia. Je nevyhnutné definovať taký prístup k vývoju navrhovaného riešenia, ktorý bude zaručovať maximálnu využiteľnosť elementárnych služieb a zaručí implementáciu riešenia na báze SOA. Očakáva sa použitie a nasadenie takých software nástrojov, ktoré umožnia automatizáciu a štandardizáciu riešenia interných úloh na základe upraveného procesného modelu. Navrhované riešenie musí umožňovať prácu s modelovacím nástrojom objednávateľa v užívateľsky vhodnom prostredí, s možnosťou integrácie na iné aplikácie v rámci navrhovaného riešenia za účelom zberu a zdieľania atribútov procesov.

Doba realizácie tejto podaktivity nesmie presiahnuť 4 kalendárne mesiace.
Výstup tejto podaktivity:

- procesný model všetkých daňových procesov aktualizovaný podľa platnej legislatívy, a to vo formáte uvedeného modelovacieho nástroja.

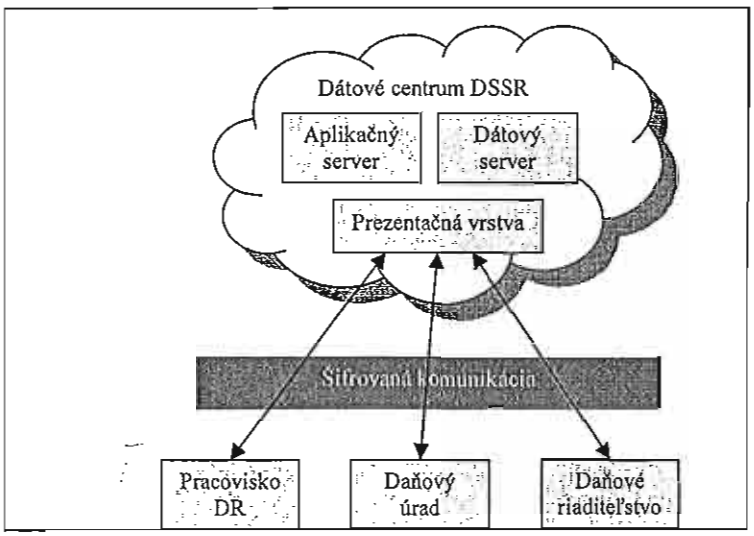
Podaktivita 1.3. Poskytovanie TA v rámci návrhu riešenia nového ŠDS

Poskytovanie TA súvisiacej s vytvorením návrhu riešenia nového ŠDS musí vychádzať z výstupov podaktivít A1.1. a A1.2. Celkový návrh architektúry ŠDS má byť vypracovaný na základe schváleného „Návrhu riešenia" štandardne uznávanými metodikami a postupmi na vývoj softvéru. ŠDS musí byť navrhnutý a vytvorený s prihliadnutím na technológiu SOA. Tiež musí umožňovať komunikáciu pomocou webových služieb s internými a externými systémami.



OBRÁZOK 1: EXTERNÉ PROSTREDIE ŠDS

Architektúra ŠDS musí odrážať snahu o centralizáciu informačného systému nielen na hardwarovej, ale aj na softwarovej úrovni. Cieľom je centralizovať správu a údržbu celého systému, a zároveň centralizovať údaje potrebné pre výkon daňových procesov.



OBRÁZOK 2 SYSTÉMOVÁ ARCHITEKTÚRA ŠDS

Požiadavky na architektúru navrhovaného riešenia:

- architektúra by mala byť servisne orientovaná (SOA),
- architektúra by mala byť od začiatku dizajnovaná s ohľadom na cieľové parametre ŠDS,
- architektúra musí byť navrhovaná na každej úrovni s ohľadom rozšíriteľnosti v budúcnosti
- architektúra musí umožňovať integráciu už existujúcich ale aj budúcich aplikácií, ktoré budú potrebné pre výkon daňových procesov
- systém musí umožňovať jednotnú správu užívateľov
- riešenie musí umožňovať správu služieb pomocou ich registra a zavedenie životného cyklu služieb
- register služieb (servisov) musí umožňovať:
    - správu dátových štruktúr (data structure)
    - správu politík (policy management)
    - správu zabezpečenia (security management)
- poskytovateľ musí zabezpečiť nástroje na efektívnu správu služieb aj ich registra
- systém musí byť postavený tak aby zabránil:
    - útokom z vonka
    - spúšťaniu neautorizovaných operácií
    - neautorizovanému prístupu k údajom
- komunikácia medzi systémami musí byť bezpečná, čo znamená:
    - komunikácia nesmie byť viditeľná pre nezúčastnenú stranu
    - nezúčastnená strana nesmie byť schopná komunikáciu pozmeniť

  Pod nezúčastnenou stranou sa rozumie ľubovoľná entita, pre ktorú nie je obsah komunikácie určený.
- na zabezpečenie komunikácie sa budú používať digitálne certifikáty,
- riešenie musí umožňovať zálohovanie systému pre prípadnú obnovu dát,
- riešenie musí umožňovať distribúciu záťaže medzi dátovým centrom a jeho zálohou,
- systém musí podporovať komunikáciu s:
    - Tenkým klientom
    - Silným klientom
    - Mobilným klientom
    - Externými systémami
- silní klienti musia umožňovať terminálové pripojenie na ich správu,
- preferovaný typ klienta je tenký klient. Silný klient môže byť použitý len v odôvodnených prípadoch,
- riešenie musí byť navrhnuté s ohľadom na princípy viacvrstvovej architektúry. Riešenie musí mať minimálne nasledujúce vrstvy:
    - Dátová
    - Aplikačná (business)

- Prezentačná

- dátová vrstva musí byť horizontálne škálovateľná a údaje na fyzickom nosiči musia byť šifrované,
- ako základ aplikačnej vrstvy musí byť použitý aplikačný server, ktorý spĺňa požiadavky robustnosti a škálovateľnosti vo vertikálnom aj horizontálnom smere,
- v prezentačnej vrstve musia byť použité štandardizované, etablované a otestované technológie,
- prezentačná vrstva musí byť škálovateľná horizontálne aj vertikálne,
- riešenie musí umožňovať a poskytovať monitoring hardware a software

Doba realizácie tejto podaktivity nesmie presiahnuť 6 kalendárnych mesiacov.
Výstup tejto podaktivity:

- Dokumenty obsahujúce celkový návrh riešenia ŠDS:
  - Operačný model
  - Logický dátový model
  - Procesný model
  - Komponentový model
  - Bezpečnostná architektúra
- Špecifikácia požadovanej súčinnosti smerom na tretie strany

Podaktivita 1.4. Poskytovanie TA v rámci vývoja

TA súvisiaca s vývojom má vychádzať z návrhu architektúry a má ho dôsledne dodržiavať. Prípadné odchýlky musia byť spätne zapracované do návrhu architektúry. Vývojové prostredie bude vytvorené na strane objednávateľa/prijímateľa a bude umožňovať tvorbu systému vrátane rôznych verzii.

Všeobecné požiadavky na poskytovanie TA pri vývoji ŠDS:

- Navrhované riešenie musí pokryť všetky požadované funkcionality ŠDS.
- Prípadný vývoj sa musí riadiť podľa vopred odsúhlasenej metodiky, ktorá musí obsahovať aspoň:
  - Správu chýb (životný cyklus od identifikácie po ukončené testovanie).
  - Popis prideľovania jednotlivých úloh vrátane vývoja, revízií a testovania.
- Poskytovanie TA pri procese dodania /prípadného vývoja riešenia musí spĺňať bezpečnostné princípy.
- Každá dodaná, prípadne/vyvinutá časť software, ktorá nie je súčasťou štandardizovaného riešenia, musí prejsť reviziou kódu.
- Revízie jednotlivých častí musia vykonávať náhodne pridelení členovia tímu, alebo tretia strana (podľa rozhodnutia objednávateľa) podľa vopred dohodnutej metodológie.
- Riešenie nesmie obsahovať žiadny škodlivý kód ako napríklad trójske kone.
- Súčasťou tejto podaktivity musia byť tiež skripty, a popis, ako v rámci TA vytvorený software inštalovať a testovať.
- Pri poskytovaní TA v priebehu prípadného vývoja sa musia realizovať tiež testy jednotlivých funkcionalít (unit testy) a ak to bude vyžadovať architektúra riešenia, tiež integračné testy v rámci ŠDS.
- Objednávateľ neumožní inštalovanie alfa a beta verzií produktov na svojom testovacom a produkčnom prostredí.
- Objednávateľ nepovolí používanie nástrojov, ktoré nie sú podporované poskytovateľom.
- Poskytovateľ musí v rámci TA zabezpečiť podporu vrátane aktualizácie operačného systému počas celej doby, počas ktorej bude poskytovaná TA pri údržbe.
- Riešenie musí komunikovať s externými systémami výhradne pomocou protokolu TCP-IP.

Špecifické požiadavky na výkon TA pri vývoji ŠDS - **Procesy registrácie a evidencie**
Registrácia predstavuje súbor činností zameraných na:

- zavedenie daňového subjektu do registra daňových subjektov,
- pridelenie identifikačného čísla (DIČ alebo IČ DPH),
- správu a zdieľanie týchto údajov najmä pre účely procesov výberu a správy daní, ako aj pre účely a využitie iných tuzemských a zahraničných inštitúcií verejnej správy,
- evidovanie všetkých zmien v registrovaných údajoch daňového subjektu,
- vydávanie rozhodnutí a ukladanie sankcií registrátora v súlade s legislatívou,

- úkony súvisiace s delimitáciou daňového subjektu,
- úkony súvisiace s výmazom daňového subjektu z registra.

Zámerom objednávateľa je v rámci navrhovaného riešenia výrazne rozšíriť elektronizáciu registrácie daňových subjektov vrátane zaznamenávania všetkých zmien v povinných registračných údajoch. Proces registrácie musí byť priamo napojený na vytvorenie osobného účtu daňového subjektu a jeho osobnej schránky pre elektronickú komunikáciu. Pre register daňovej správy a neskôr finančnej správy bude referenčným registrom register obyvateľov a register právnických osôb v súlade s koncepciou informatizácie verejnej správy. Okrem registrácie a evidencie daňových subjektov je predmetom tejto skupiny procesov aj registrácia elektronických registračných pokladní (ERP) a registrácia servisných organizácií.

Objednávateľ v rámci výkonu TA v oblasti procesov registrácie a evidencie požaduje minimálne:

- v rámci riešenia vytvorenie jedného centrálneho registra daňových subjektov, ku ktorému budú môcť pristupovať všetci zamestnanci daňovej správy s príslušnou pracovnou rolou, a to neobmedzene v rozsahu pridelených prístupových práv,
- v rámci riešenia automatizované predvypĺňanie údajov z registra daňovníkov do všetkých výstupov (elektronických aj printových) vytvorených v rámci akéhokoľvek daňového procesu,
- v rámci riešenia elektronickú registráciu daňových subjektov na všetky typy daní s adekvátnou formou notifikácie zadávateľa o stave vybavovania uskutočneného podania,
- v rámci riešenia zabezpečiť aplikovanie rozhodovacích pravidiel a mechanizmov pre účely automatizácie procesov a podpory workflow v rámci procesov/agend využívajúcich údaje a služby registra,
- aby register bol navrhnutý tak, aby mohol prostredníctvom komunikačného rozhrania automatizovane získavať údaje o daňových subjektoch z iných verejných registrov za účelom porovnania správnosti vstupných údajov,
- v rámci riešenia zabezpečiť podporu sledovania plnenia zákonných lehôt a registračných povinností daňových subjektov k jednotlivým druhom daní a elektronickú notifikáciu daňových subjektov a zamestnancov správcu dane,
- v rámci riešenia automatizované vydávanie rozhodnutí vo väzbe na dodržanie zákonných lehôt viažucich sa k povinnostiam daňových subjektov v procese registrácie, ako aj vo väzbe na správnosť údajov poskytovaných daňovými subjektmi,
- aby register z pohľadu základnej konfigurácie obsahovať všetky polia podľa legislatívy platnej ku dňu zavedenia riešenia, ktoré je predmetom tejto zákazky v rámci Aktivity 1 do produktívnej prevádzky, ako aj polia umožňujúce zadávanie neštruktúrovaných údajov (poznámok) pre potreby zamestnancov správcu dane; poskytovateľ v rámci špecifikácie riešenia použije najlepšie skúsenosti (best practice) s adekvátnym odôvodnením,
- takú funkcionalitu registra, ktorá automatizovane zabezpečí v momente pridelenia DIČ (alebo iného identifikátora daňového subjektu potvrdzujúceho jeho registráciu za platiteľa dane z príjmov) vytvorenie osobnej schránky daňového subjektu v module na správu osobných schránok daňových subjektov,
- aby register umožňoval tvorbu modulárnych reportov na báze OLAP kociek,
- aby navrhované riešenie zohľadňovalo súčasné procesy vydávania povolení na prevádzkovanie živnosti, realizované v rámci Jednotných kontaktných miest Obvodných úradov,
- aby register podporoval obojsmernú automatizovanú výmenu dát medzi všetkými ostatnými aplikáciami DSSR v rámci celkového navrhovaného riešenia.

Špecifické požiadavky na výkon TA pri vývoji ŠDS - **Procesy riadenia vzťahov s daňovými subjektmi**

Riadenie vzťahov s daňovými subjektmi ako so zákazníkmi (externými) označuje objednávateľ na účely tohto predmetu zákazky súhrnne pojmom CRM – Customer relationship management. CRM v podmienkach DSSR je možné chápať ako skupinu procesov zameraných na získavanie, cielené využívanie a uchovávanie údajov o daňových subjektoch, o ich úkonoch týkajúcich sa plnenia daňových povinností, o ich komunikácii s jednotlivými organizačnými zložkami DSSR a o všetkých prijatých alebo odoslaných dokumentoch (doručených dokumentoch). V ponímaní objednávateľa tvorí osobná schránka centrálny prístupový bod a zónu pre používanie ostatných elektronických služieb finančnej správy. Ide o prezentačný, portálový priestor, prístupný používateľovi cez internet. Schránka vznikne po registrácii na portál. Prístup k nej bude možný cez autorizované prihlasovanie.

Objednávateľ v rámci výkonu TA v oblasti procesov riadenia vzťahov s daňovými subjektmi požaduje minimálne:

- aby funkcionality CRM systému umožnili prepojenie medzi zamestnancami DSSR, daňovými subjektmi, procesmi a technológiami do jedného interaktívneho celku,
- aby základná konfigurácia navrhovaného riešenia už obsahovala relevantné moduly na riadenie, monitorovanie a analýzy riadenia vzťahov s daňovými subjektmi,
- aby základná konfigurácia navrhovaného riešenia umožňovala pridávanie poznámok k záznamom daňového subjektu. Informácie musia byť prístupné pre všetkých užívateľov systému s príslušnými prístupovými právami,
- aby základná konfigurácia navrhovaného riešenia umožňovala automatizovanú notifikáciu daňového subjektu a zároveň príslušného zamestnanca DSSR o potrebe vykonania určitého úkonu/aktivity,
- aby navrhované riešenie umožňovalo napojenie modulov na call centrum DSSR,
- aby základná konfigurácia navrhovaného riešenia umožňovala správu pošty (elektronickej aj v tlačenej podobe),
- aby CRM modul/y umožňoval automatizovanú synchronizáciu údajov s centrálnym registrom.

Špecifické požiadavky na výkon TA pri vývoji ŠDS - **Procesy vyrubenia dane, platenia dane a iné súvisiace činnosti**

Platenie daní je jedným zo základných úkonov daňových subjektov, ktorým si plnia svoje zákonné povinnosti. Dane sa platia na základe vyrubenia dane alebo rozdielu dane (v ďalšom texte len „daň"). V ďalšom texte sa pojmom daň označujú aj preddavky na daň. Daň sa vyrubuje daňovému subjektu v rámci vyrubovacieho konania. Okrem daní platia daňové subjekty aj iné taxatívne vymedzené druhy platieb (peňažné plnenie uložené rozhodnutím, exekučné náklady, hotové výdavky, úrok, pokuta, sankčný úrok).

Základnou požiadavkou objednávateľa, ktorá musí byť obsiahnutá v navrhovanom riešení, je funkcionalita zriadenia osobného účtu daňového subjektu. Osobný účet zabezpečí transparentné saldokonto daňových položiek pre každý registrovaný daňový subjekt. Subjekt získa elektronicky prístup k elektronickým zoznamom položiek daňových dokladov, ktoré vznikajú počas daňových procesov, ako:

- Vyrubené preddavky na daň,
- Zúčtované preplatky, respektíve nedoplatky,
- Úroky z omeškania.

Ďalšími údajmi na osobnom účte je zoznam platieb, pohybov a operácii voči daňovým dokladom. Súčasťou služby sú aj základné reportovacie nástroje nad takýmito dátami, ako i možnosť pozerať sa na doklady ako na elektronické objekty s definovanými atribútmi a metódami (SOA službami). Osobný účet tiež umožní vydávať občanovi potvrdenia a doklady viažuce sa k stavu jeho saldokonta, respektíve automatické overovanie si stavu účtu v daňovej správe pomocou webových služieb pre oprávnené informačné systémy verejnej správy.

Objednávateľ v rámci výkonu TA v oblasti vyrubenia daní, príjmov, spracovania daňových priznaní a hlásení, vydávania rozhodnutí správcom dane, a platenia daní požaduje minimálne:

- aby ŠDS zabezpečil zaevidovanie všetkých prijatých a vydaných dokumentov týkajúcich sa vyrubenia dane do evidenčného modulu a distribúciu týchto dokumentov na základe procesného workflow k daňovým subjektom, alebo v rámci organizácie k definovaným spracovateľom. Všetky údaje o prijatých a vydaných dokumentoch, stav ich spracovania a ostatné identifikačné údaje musia byť sprístupnené zároveň pre modul(y) CRM,
- aby navrhované riešenie zabezpečilo automatizovanú kontrolu prijatých dokumentov týkajúcich sa vyrubenia dane, a to najmä:
    - Úplnosť vyplnenia
    - Kontrolu miestnej príslušnosti
    - Splnenie lehôt doručenia
    - Kontrolu súčtov, rozdielov a súčinov údajov na jednotlivých agregovaných riadkoch
    - Kontrolu identifikačných údajov porovnaním s údajmi v centrálnom registri
    - Po ukončení kontroly správnosti musí ŠDS automatizovane generovať zoznam chýb v doručených dokumentoch a zoznam kontaktných údajov daňových subjektov, v podaniach ktorých boli zistené chyby (reporty).

- aby na základe údajov o správnosti, včasnosti a úplnosti doručených dokumentov určených pre vyrubenie dane navrhované riešenie zabezpečilo prostredníctvom rozhodovacích mechanizmov a pravidiel vo väzbe na procesný model spustenie príslušného workflow tak, aby mohli byť automatizovane vykonané inicializačné úkony v procesoch daňovej kontroly, vytýkacieho konania, vyrubovacieho konania apod. (upovedomenie príslušného správcu dane, vedúceho oddelenia kontroly, supervízora call centra apod.),
- aby navrhované riešenie umožňovalo dodatočné paralelné zadanie údajov o jednotlivých hodnotách uvádzaných v doručených daňových priznaniach a hláseniach pre účely správy daní a pre účely daňovej kontroly, s následnou väzbou a transferom týchto údajov pre účely automatizovaného vydávania rozhodnutí,
- aby navrhované riešenie umožňovalo porovnanie údajov v doručených daňových priznaniach a hláseniach so stavom osobného účtu daňového subjektu, generovanie potvrdenia o správnosti výsledných porovnaných údajov uvedených v daňovom priznaní alebo hlásení (najmä vo väzbe na správu dane z pridanej hodnoty), ako aj generovanie stavu salda osobného účtu,
- aby navrhované riešenie umožňovalo automatizované generovanie stavu osobného účtu daňového subjektu na základe evidovaných daňových a platobných povinností, ako aj nárokov daňového subjektu na úhradu dane na jednej strane, a evidovaných prijatých platieb daňového subjektu a realizovaných úhrad správcu dane na strane druhej. Musí tak vzniknúť jasné, prehľadné a v každom okamihu správne saldokonto daňového subjektu.
- aby platobný modul ŠDS v rámci základnej konfigurácie umožňoval automatizované generovanie výkazu nedoplatkov daňového subjektu, a to v lehotách stanovených zákonom, ako aj na základe zadania požiadavky správcu dane.
- aby v prípade vzniku daňového preplatku ktorý nie je možné správcom dane použiť v súlade so zákonom, navrhované riešenie umožňovalo automatizované spracovanie a úhradu preplatku na účet daňového subjektu v stanovenej lehote,

Špecifické požiadavky na výkon TA pri vývoji ŠDS - **Procesy kontrolnej činnosti a vymáhania daňových nedoplatkov**

Kontrolnou činnosťou sa vo všeobecnosti rozumie výkon daňovej kontroly, opakovanej daňovej kontroly, miestneho zisťovania, určovania dane podľa pomôcok, určenia výšky dane dohodou, vyhľadávacia činnosť a s tým súvisiace činnosti až do začatia vyrubovacieho konania. Správca dane z úradnej moci vymáha daňové nedoplatky daňových subjektov v daňovom exekučnom konaní spôsobmi podľa VII. časti zákona č. 511/92 Zb. V ďalšom texte sú procesy kontrolnej činnosti a vymáhania daňových a iných peňažných nedoplatkov súhrnne označované pojmom „daňová kontrola" a „vymáhanie".

V rámci procesov kontroly je potrebné odlíšiť kontrolu správnosti, včasnosti a úplnosti predkladania daňových priznaní, hlásení a iných správcom dane uložených evidencií, vrátane kontroly včasnosti a správnosti zaplatenia dane, od daňovej kontroly uvedenej v § 14 až §30a zákona č. 511/1992 Zb., realizovanej v rámci daňového konania. Daňovou kontrolou zamestnanec správcu dane zisťuje alebo preveruje základ dane alebo iné skutočnosti rozhodujúce pre správne určenie dane alebo vznik daňovej povinnosti, a to u daňového subjektu alebo na mieste, kde to účel kontroly vyžaduje. Z procesného pohľadu je možné daňovú kontrolu rozdeliť do troch základných fáz: prípravná činnosť, výkon kontroly, uzatvorenie kontroly. Jednou zo základných požiadaviek na funkcionalitu navrhovaného riešenia je podpora automatizácie tvorby jednotlivých dokumentov generovaných kontrolórmi v rámci popísaných fáz daňovej kontroly.

Pojem vymáhania daňových nedoplatkov sa v zmysle legislatívy viaže k výkonu daňového exekučného konania v zmysle zákona č. 511/1992 Zb. Pre účely tejto súťaže objednávateľ do tejto skupiny procesov zaraďuje všetky úkony smerujúce k použitiu nástrojov na znižovanie vykazovaného stavu daňových nedoplatkov.

Týmito nástrojmi v podmienkach slovenskej legislatívy sú:

- vymáhanie daňových nedoplatkov v prípadoch existencie exekúciou postihnuteľného majetku.

V ostatných prípadoch je to:

- postupovanie daňových pohľadávok subjektov v konkurze podľa § 65b zákona č. 511/1992 Zb. a
- návrh na výmaz obchodnej spoločnosti, ak boli splnené podmienky podľa Obchodného zákonníka,
- podanie návrhu na vyhlásenie konkurzu na daňový subjekt, ktorý je v omeškaní s platením dane podľa § 65c zákona č. 511/1992 Zb., ak sú súčasne splnené podmienky podľa osobitného predpisu,
- započítanie daňovej pohľadávky, ktorú má daňový úrad voči daňovému dlžníkovi, ak daňový dlžník má zároveň pohľadávku voči štátnej rozpočtovej organizácii v zmysle § 63a zákona č. 511/1992 Zb.

V rámci procesov daňového exekučného konania sa predpokladá rozšírenie elektronickej komunikácie a výmeny informácií so súdmi, resp., inými inštitúciami verejnej správy, ako aj s tretími subjektmi (banky, kataster nehnuteľností apod.). Objednávateľ požaduje riešenie, ktoré umožní automatizovanú výmenu/získavanie informácií na základe architektúry informačného systému orientovanej na služby (SOA).

Objednávateľ v rámci výkonu TA v oblasti daňovej kontroly a vymáhania požaduje minimálne:

- aby ŠDS zabezpečoval možnosť pre kontrolórov prezerať údaje v daňovom priznaní alebo hlásení, so súčasnou možnosťou vyplienenia zistených rozdielov v jednotlivých položkách priznania alebo hlásenia na základe výsledkov daňovej kontroly. Tieto údaje sa následne automatizovane prenášajú do všetkých súvisiacich dokumentov, najmä do protokolu o daňovej kontrole,
- aby ŠDS obsahoval aplikácie pre analýzu a výber subjektov na daňovú kontrolu na základe tvorby profilu daňového subjektu a jeho zaradenia do skupiny subjektov s rovnakými alebo podobnými vlastnosťami definovanými pre posúdenie vhodnosti realizácie daňovej kontroly (rating subjektov),
- aby modul pre podporu procesov daňovej kontroly umožňoval prepojenie na digitalizované účtovné výkazy predkladané daňovými subjektmi ako povinné prílohy daňových priznaní,
- aby navrhované riešenie umožnilo konfiguráciu takých rozhodovacích mechanizmov a pravidiel, ktoré podporia procesný tok aktivít v rámci výkonu daňovej kontroly v súlade s platnou legislatívou; pre prípad, že by určitý úkon v rámci daňovej kontroly nebolo možné s ohľadom na lehoty, predchádzajúce alebo nasledujúce úkony alebo iné skutočnosti vykonať, musí modul pre podporu procesov daňovej kontroly znemožniť vykonanie takéhoto úkonu a vygenerovanie príslušného dokumentu,
- aby navrhované riešenie umožňovalo generovanie personalizovaných úloh pre jednotlivých kontrolórov v súvislosti s prebiehajúcimi daňovými kontrolami, a ich notifikáciu,
- aby v rámci základnej konfigurácie modul pre podporu procesov daňovej kontroly umožňoval automatizovaný výpočet výšky daňových alebo iných peňažných povinností daňového subjektu na základe zadaných údajov o daňovej kontrole.
- aby v rámci základnej konfigurácie navrhovaného riešenia ŠDS umožňoval sledovanie, identifikovanie a reportovanie stavu vymáhania, vrátane identifikovania zamestnancov správcu dane vykonávajúcich jednotlivé úkony a zamestnancov správcu dane vykonávajúcich zápis údajov v informačnom systéme,
- aby ŠDS v module na podporu procesov vymáhania umožňoval priame prepojenie na centrálny register, modul účtovníctva a osobný účet daňového subjektu so zaznamenávaním všetkých úkonov realizovaných v rámci vymáhania daňových a iných peňažných nedoplatkov,
- aby modul na podporu procesov vymáhania daňových a iných nedoplatkov podporoval automatizované generovanie dokumentov súvisiacich s vymáhaním daňových a iných peňažných nedoplatkov, napríklad výzvy, oznámenia, výkazy nedoplatkov, rozhodnutia apod.
- aby modul pre podporu procesov vymáhania daňových a iných nedoplatkov umožňoval report všetkých krokov vykonaných správcom dane a daňovým subjektom v rámci vymáhania v chronologickom usporiadaní, s priradením spôsobu realizovanej komunikácie a doručených/vypracovaných písomností,

Špecifické požiadavky na výkon TA pri vývoji ŠDS - **Procesy účtovníctva štátnych príjmov**

V rámci účtovníctva štátnych príjmov je potrebné pokryť oblasti evidencie štátnych príjmov, samotného podvojného účtovníctva štátnych príjmov, platobného styku štátnych príjmov a prevodov podielových daní. Hlavným cieľom účtovníctva štátnych príjmov je evidencia všetkých pohľadávok a záväzkov voči daňovým subjektom, realizácia a evidencia finančných transakcií spojených s vysporiadaním pohľadávok a záväzkov a reportovanie výsledkov plnenia daňových a iných príjmov v stanovenej štruktúre. Účtovníctvo v rámci DSSR je vedené individuálne na účtoch jednotlivých daňových subjektov a agregovane podľa jednotlivých typov daní resp. iných nedaňových príjmov.

Objednávateľ v rámci výkonu TA v oblasti procesov účtovania štátnych príjmov požaduje minimálne:

- aby modul pre podporu procesov účtovníctva štátnych príjmov integroval funkcie účtovníctva a platobného styku,
- aby základná konfigurácia modulu pre podporu procesov účtovníctva štátnych príjmov bola v súlade s platnou legislatívou v oblasti účtovníctva a v súlade s IPSAS,

- aby základná konfigurácia modulu pre podporu procesov účtovníctva štátnych príjmov obsahovala pravidlá pre automatizovanú kontrolu formálnej správnosti spracovávaných (účtovaných) dokumentov. Automatizovaná kontrola musí byť vykonaná pri každom účtovanom dokumente.
- aby účtovné operácie boli realizované v rámci modulu len na základe vygenerovaného dokumentu príslušného druhu, ktorý slúži ako podklad k realizácii účtovnej operácie,
- aby účtovné operácie nemohli byť realizované v prípade, že dokument, na základe ktorého sa účtuje, obsahuje logické chyby alebo je neúplný,
- aby základná konfigurácia modulu pre podporu procesov účtovníctva štátnych príjmov umožňovala sledovanie a tvorbu reportov o realizovaných účtovných operáciách podľa identifikácie užívateľov, ktorí operácie vykonali,
- aby modul umožňoval rozúčtovanie jedného dokumentu na viac účtovných operácií (účtovných zápisov),
- možnosť nastavenia predkontácií jednotlivých opakujúcich sa účtovných operácií (účtovných zápisov),
- aby základná konfigurácia modulu pre podporu procesov účtovníctva štátnych príjmov umožňovala tak automatizované, ako aj manuálne evidovanie a účtovanie,
- aby základná konfigurácia modulu pre podporu procesov účtovníctva štátnych príjmov umožňovala nastavenie účtovej osnovy a tvorbu analytických účtov nad rozsah všeobecnej účtovej osnovy pre rozpočtové a príspevkové organizácie,
- aby základná konfigurácia modulu pre podporu procesov účtovníctva štátnych príjmov umožňovala nastavenie ľubovoľných parametrov účtovného prípadu, najmenej však:
  - Identifikátor (kód) účtovného dokladu/dokumentu
  - Typ dokumentu
  - Systémový dátum generovania dokladu/dokumentu
  - Účtovné obdobie
  - Organizačnú jednotku, partnera, subjekt
  - Popis obsahu účtovného prípadu
  - Systémový dátum zaevidovania účtovného prípadu
  - Sumu
  - Dátum splatnosti
  - Iné voliteľné údaje
- aby základná konfigurácia modulu pre podporu procesov účtovníctva štátnych príjmov umožňovala najmenej dva stupne spracovania účtovného prípadu / transakcie, a to evidovanie a zaúčtovanie,
- aby modul umožňoval evidenciu a účtovanie účtovných prípadov ktoré vzniknú na základe nasledujúceho zoznamu udalostí:
  - Predpis dane na základe zaevidovaných údajov z daňového priznania alebo hlásenia
  - Vyrubená daň alebo rozdiel dane
  - Prijatá alebo odoslaná platba akéhokoľvek charakteru
  - Nepeňažné vyrovnanie (započítanie pohľadávok apod.)
  - Vydané rozhodnutie zakladajúce vznik pohľadávky alebo záväzku
  - Vystavená výzva v rámci vymáhania nedoplatkov
  - Generovaný výkaz nedoplatkov
  - Vytvorený splátkový kalendár
  - Odpísanie pohľadávky alebo záväzku
  - Prevod počiatočných alebo konečných stavov
- aby základná konfigurácia modulu pre podporu procesov účtovníctva štátnych príjmov obsahovala hlavnú (účtovnú) knihu a vedľajšie (analytické) knihy,
- aby všetky prijaté platby boli automatizovane rozúčtované na účty daňových subjektov podľa čísla účtu a identifikátora platby,
- aby platby, u ktorých nie je možné identifikovať platiteľa, boli zhromažďované na samostatnom účte pre neidentifikované platby, pričom je nevyhnutný automatizovane generovaný report o týchto platbách a distribuovaný kompetentným osobám,

- aby realizácia refundácií (vrátenia nadmerného odpočtu, preplatku na dani apod.) bola možná v systéme automatizovane alebo manuálne. Pri každej refundácii sa vyžaduje kontrola oprávnenosti transakcie (transakcií) kompetentnou osobou.
- aby spracovanie a odosielanie podkladov pre realizáciu refundácií bolo vo formáte umožňujúcom spracovanie v informačnom prostredí Štátnej pokladnice.

Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ disponoval/mal: osvedčenou koncepciou zabezpečenia procesu vývoja/modifikácie – testovania produkčného systému; oddelené produkčné a vývojové dáta a procesy, zabezpečený mechanizmus prenosu zmien medzi vývojovým a produkčným prostredím a to ideálne bez nutnosti odstavovať produkčný systém pri prenose zmien z vývoja/modifikácie do testovacieho prostredia a z neho do produkčného prostredia.

Doba realizácie tejto podaktivity nesmie presiahnuť 18 kalendárnych mesiacov.
Výstup tejto podaktivity:

- programové vybavenie
- inštalačné skripty programového vybavenia
- inštalačná príručka

Aktivita 1.5. Poskytovanie TA v rámci integrácie do existujúceho prostredia

TA v rámci integrácie do existujúceho prostredia je dôležitou fázou, ktorá má zabezpečiť bezproblémovú koexistenciu existujúcich aplikácií DIS a novovytvoreného ŠDS.

Požiadavky na integráciu sú nasledovné:

- Analýza existujúceho prostredia
- Identifikácia integračných scenárov
- Špecifikácia komunikačných protokolov a návrh modifikácií existujúcich aplikácií ak je takýto krok potrebný spolu s jeho odôvodnením
- Návrh integračnej stratégie
- Odsúhlasenie integračnej stratégie

Poskytovanie TA pri integrácii pozostáva z/zo:

- Implementácie komunikačných rozhraní na strane ŠDS
- Konfigurácie integračnej platformy
- Zadefinovania požiadaviek na úpravu existujúcich aplikácií potrebných pre integráciu do existujúceho prostredia.

Súčasťou TA pri integrácii do existujúceho prostredia je aj migrácia dát z existujúcich komponentov DIS do nového ŠDS. Tá vyplýva z predpokladu objednávateľa, že navrhované riešenie bude pozostávať z iných – nových prvkov (aplikácií), v ktorých budú ukladané a spravované dáta.
Migrácii dát je potrebné venovať extrémnu pozornosť. Objednávateľ v rámci TA pri migrácii požaduje vypracovať plán a popis migrácie dát.

TA v oblasti prípravy dát na migráciu nie je predmetom tejto zákazky!

<u>Objednávateľ v rámci výkonu TA v oblasti integrácie do existujúceho prostredia požaduje minimálne:</u>

- aby migrácia všetkých aktívnych dát bola uskutočnená ešte pred tým, ako budú jednotlivé aplikácie ŠDS nasadené do produkčného prostredia,
- aby migrované boli najmenej nasledovné dáta o daňových subjektoch v individuálnom členení:
  - Počiatočné stavy osobných účtov daňových subjektov v členení na pohľadávky a záväzky podľa jednotlivých druhov daní a podľa jednotlivých zdaňovacích období
  - Údaje o odpísaných pohľadávkach
  - Údaje o daniach platených v splátkach alebo o odklade platenia daní

- Údaje o preplatkoch na daniach
- Údaje o platných, účinných a vykonateľných rozhodnutiach voči daňovým subjektom (samostatne za daňové exekučné konanie),

- objednávateľ požaduje TA pri definovaní jedného alebo viacerých formátov, na základe ktorých bude vykonaná migrácia počiatočných stavov,
- transfer pripravených dát o počiatočných stavoch osobných účtov daňových subjektov v príslušnom odsúhlasenom formáte do ŠDS,
- aby pri migrácii bola dodržaná referenčná integrita dát,
- aby pri migrácii dát bola zabezpečená sémantická zhoda entít medzi systémami,
- aby počas migrácie boli poskytovateľom zabezpečené reporty o chybách vzniknutých počas migrácie, a musí v návrhu riešenia uviesť spôsob ich odstránenia,
- aby poskytovateľ v rámci poskytovania TA uviedol v návrhu jasne a zrozumiteľne spôsob, akým sa rozdelia migrované dáta na tie, ktoré budú migrované priamo do produkčného prostredia (okrem tu uvedených) a tie, ktoré budú archivované.

Doba realizácie tejto podaktivity nesmie presiahnuť 9 kalendárnych mesiacov.
Výstup tejto podaktivity:

- Prepojenie ŠDS na definované interné a externé systémy s funkčnou komunikáciou
- Popis integračných rozhraní

Aktivita 1.6. Poskytovanie TA v rámci testovania

TA v rámci testovania má za úlohu docieliť a overiť kvalitu a funkcionalitu riešenia, ktoré je predmetom tejto zákazky v rámci Aktivity 1 ešte pred spustením prevádzky, aby sa zamedzilo neplánovaným výpadkom ŠDS. V rámci testovania objednávateľ požaduje TA pri vykonanie týchto typov testov:

- Funkčné Testy overujú v každej fáze že každá business funkcionalita je implementovaná podľa požiadaviek a podľa designu.
- Regresné Testy overujú že neboli zavedené nechcené zmeny do jednej časti systému ako výsledok vytvorených zmien v inej časti.

<u>Objednávateľ v rámci výkonu TA v oblasti testovania požaduje minimálne:</u>

Prípravu testovania, ktorá pozostáva z:

- Finalizácia rozsahu – potvrdenie rozsahu testovania na zabezpečenie toho čo je a čo nie je v pokryté v release. Všetky procesy, ktoré budú implementované ako časť releasu, budú obsiahnuté v testovacom pláne.
- Potvrdenie časového plánu a pracovného plánu – zostavenie detailného plánu jednotlivých činností pre testovací proces.
- Dokumentácia a finalizácia Testovacích procedúr – definovanie postupov na prípravu testovacích skriptov, vykonanie testov, overenie a zdokumentovanie výsledkov testov, riadenie a riešenie incidentov (defektov)
- Zostavenie testovacieho prostredia – testovacie prostredie bude vytvorené na strane objednávateľa. Testovacie prostredie bude zostavené a pripravené pred samotným vykonaním testov.
- Potvrdenie Testovacieho tímu – definovanie organizácie testovacieho tímu, členov tímu, rolí a zodpovedností
- Príprava Testovacieho tímu – tímy zúčastnené na testovaní musia byť vyškolené na prípravu testovacích plánov, na používanie testovacích toolov, vykonanie testov a reportovanie problémov formou vyškolenia skupiny školiteľov (v počte testovačov a v rozsahu efektívneho testovania riešenia, ktoré je predmetom tejto zákazky).
- Príprava testovacieho plánu – Príprava testovacieho plánu zahŕňa definovanie cieľov testovania, testovacích scenárov, testovacích skriptov a poradia v akom budú vykonávané. Testovací plán bude vytvorený pre každú fázu projektu pred samotným vykonaním testu.
- Definovanie Testovacích Reportov– definícia merania a reportovania testovacieho progresu

- Akceptácia Testovacích Plánov– vytvorené testovacie plány musia byť zrevidované a schválené pred samotným vykonaním testov

Testovacia štruktúra v rámci prípravy testovania pozostáva najmenej z:

- Testovací scenár – poradie v akom sú vykonávané testovacie kroky, testovacie skripty a testovacie prípady je veľmi dôležité. Na efektívnejšie testovanie skripty a kroky by mali byť štruktúrované aby nasledovali logické poradie business procesov.
- Testovací krok – dokumentuje podmienky, užívateľské akcie, dáta a očakávané výsledky. Niektoré testovacie kroky môžu byť asociované s automatickými testovacími krokmi.
- Testovací skript – logické zlučovanie viacerých Testovacích krokov
- Testovací prípad – Testovacie prípady sú vytvorené z jedného alebo viacerých Testovacích skriptov. Každý Testovací prípad reprezentuje samostatný proces. Testovací prípad nie je kompletný pokiaľ všetky Testovacie kroky alebo Testovacie skripty v rámci Testovacieho prípadu nie sú úspešne vykonané.

Poskytovanie TA pri vykonávaní testov pozostáva z:

- Unit Test, počiatočného testovania nového a zmeneného kódu v module. Overuje programové špecifikácie voči vnútornej logike programu alebo modulu a overuje logiku.
- Assembly Test, overenia správneho vykonávania integrovaných modulov v rámci aplikácie. Testovaná aplikácia nie je spravidla integrovaná do iných aplikácií v systéme. Komunikácia medzi modulmi v rámci systému je testovaná v kontrolovanom a izolovanom testovacom prostredí.
- Systémový Test, overenia správneho vykonávania všetkých aplikačných komponentov, vrátane rozhraní do iných aplikácií. Oba funkčné a štrukturálne druhy testov sú vykonávané s cieľom overiť, že systém funkčne a prevádzkovo spĺňa požiadavky.
- Systémový Integračný Test, overenia správneho správania sa systému ako celku.
- Akceptačný Test, overenia že systém spĺňa špecifikované užívateľské požiadavky a vykonáva sa za účasti objednávateľa.

TA pri samotnom vykonávaní testov ma spočívať v zbehnutí manuálnych alebo automatických skriptov, s cieľom overiť funkčnosť a nájsť chyby (defekty). Porovnáva sa očakávaný výsledok s aktuálnym výsledkom alebo správaním aplikácie. V prípade rozdielu medzi očakávaným a aktuálnym výsledkom sa zdokumentuje chyba (defekt).

Doba realizácie tejto podaktivity nesmie presiahnuť 5 kalendárnych mesiacov.
Výstup tejto podaktivity:

- Vyškolení testovači
- Testovací plán, testovacie scenáre
- Vykonané testy podľa vykonaných scenárov a správa o ich výsledkoch
- Zoznam defektov ktoré je potrebné upraviť

Aktivita 1.7. Poskytovanie TA v rámci zavedenia do pilotnej prevádzky a následne do produktívnej prevádzky

TA v rámci zavedenia do produktívnej prevádzky zahŕňa všetky činnosti, ktoré je potrebné vykonať, aby mohol byť ŠDS využívaný k plneniu úloh DSSR.

Požiadavky na zavedenie do prevádzky sú nasledovné:

- Zabezpečenie vyškolenia užívateľov formou vyškolenia skupiny školiteľov (v rozsahu efektívneho užívania riešenia, ktoré je predmetom tejto zákazky; viď podaktivita A1.8.)

- Zabezpečenie vyškolenia správcov systému formou vyškolenia skupiny školiteľov (v počte správcov a v rozsahu efektívneho spravovania riešenia, ktoré je predmetom tejto zákazky)
- Zadefinovanie stratégie podpory prevádzky
- Vytvorenie plánov a skriptov pre spustenie produktívnej prevádzky
- Vytvorenie plánov, skriptov a proces pre prípady neočakávaných udalostí

Objednávateľ požaduje, aby výstupom poskytovania TA v rámci tejto podaktivity bola aj kompletná dokumentácia v papierovej alebo elektronickej podobe a aby bola zároveň sprístupnená formou interaktívnej webovej služby umožňujúcej komunikáciu s používateľom (otázky a odpovede). Dokumentácia musí byť aktualizovaná vždy, súčasne, keď dôjde ku aktualizácii verzie jednotlivých častí riešenia, ktoré je predmetom tejto zákazky. Dokumentácia musí byť vypracovaná v slovenskom jazyku.

Objednávateľ požaduje, aby všetky školenia zamestnancov prevádzkovateľa/prijímateľa boli realizované v slovenskom jazyku, formou školení školiteľov.

Objednávateľ v rámci výkonu TA týkajúcej sa dokumentácie požaduje minimálne:
- konfiguračný a administrátorský manuál, ktorý bude obsahovať:
  - Prehľad celého systému s popisom jeho súčastí,
  - Špecifikáciu prostredia (hardware, software, nástroje, nastavenia), ktoré je požadované pre normálne operácie a výkon procesov,
  - Bezpečnostné procedúry a procedúry pre spustenie systému po odstránení chýb, detailne musia byť popísané užívateľské postupy pri vzniku jednotlivých možných chýb,
  - Špecifikáciu nastavení pre všetky moduly,
  - Obmedzenia pri synchronizáciách, ak existujú,
  - Popis požadovaných administrátorských procedúr,

- systémový a technický manuál musí obsahovať minimálne:
  - Systémovú infraštruktúru,
  - Štruktúru databáz a záznamov,
  - Maximálnu veľkosť súborov a tabuliek, ak je potrebné ju zadefinovať,
  - Technické špecifikácie jednotlivých modulov,
  - Iné relevantné dáta,
- užívateľský manuál musí obsahovať minimálne:
  - Metodickú príručku pre používateľa
  - Popis všetkých modulov a ich funkcionalít
  - Popis chýb, ktoré môže spôsobiť užívateľ, spôsoby ich možného odstránenia
- požadovaná dokumentácia musí byť vypracovaná v slovenskom jazyku.

Objednávateľ v rámci TA realizovanej v rámci tejto Aktivity požaduje, aby celé riešenie bolo licencované, aby bolo v súlade so špecifikáciou uvedenou v tejto prílohe a aby bolo bez identifikovaných chýb.

Doba realizácie tejto podaktivity nesmie presiahnuť 5 kalendárnych mesiacov.
Výstup tejto podaktivity:
- Nainštalovaný ŠDS na pilotnom prostredí
- Nainštalovaný ŠDS na produkčnom prostredí
- Správa z priebehu pilotnej prevádzky a stanovisko k nasadeniu ŠDS do produkčnej prevádzky

Aktivita 1.8. Poskytovanie TA v rámci podpory prevádzky

Objednávateľ požaduje, aby v rámci poskytovania TA pri podpore informačného systému počas realizácie tohto projektu (teda pred uvedením do prevádzky) boli všetky chyby vzniknuté počas realizácie riešenia, ktoré je predmetom tejto Aktivity 1 (riešenia) odstránené poskytovateľom na vlastné náklady.

Poskytovanie TA pri podpore a údržbe musí pokrývať všetky súčasti riešenia ako celok, ktoré je predmetom tejto zákazky. Podpora riešenia začína plynúť odo dňa vystavenia potvrdenia o funkčnosti riešenia ako celku (akceptačný protokol).
Objednávateľ v rámci TA pri výkone technickej asistencie týkajúcej sa podpory prevádzky požaduje podporu ŠDS po dobu 2 rokov v nasledujúcom rozsahu:

P.č.	Činnosť	Limit
1.	TA pri odstraňovaní chýb aplikačnej vrstvy ŠDS v rámci záručného post-implementačného servisu (t.j. odstraňovanie chýb v prevádzke a v testovaní). Odstránenie sa vykoná formou patchu, resp. inými dohodnutými postupmi.	Bez limitu
2.	TA pri odstraňovaní chýb, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom používateľov.	Limit, následne podľa hodín
3.	TA pri návrhu prispôsobenia aplikačného programového vybavenia k najnovšej verzii operačných systémov nasadených na technických platformách používateľa/prijímateľa.	Limit, následne podľa hodín
4.	TA v rámci osobnej podpory pri zabezpečení testovania opravených funkčností .	Limit, následne podľa hodín
5.	Poskytnutie konzultácií (priamych, telefonických a elektronických) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s reakciami na chybové hlásenia pre pracovníkov HelpDesk používateľa/prijímateľa v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 17:00 hod. v prípade, ak odovzdaná dokumentácia nie je dostačujúca.	Limit, následne podľa hodín
6.	TA v rámci služby HelpDesk – služba pre preberanie chybových hlásení súvisiacich s prevádzkou a servisných požiadaviek používateľa/prijímateľ.	Bez limitu
7.	TA pri dokumentovaní zmien a zásahov súvisiacich s odstraňovaním chýb.	Bez limitu
8.	Poskytovanie konzultácií (elektronickou formou) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 17:00 hod.	Limit, následne podľa hodín
9.	TA pri vyškolení vybraných pracovníkov používateľa v maximálnom počte 25 užívateľov formou „train the trainers" (školenie školiteľov) na prevádzkové postupy modulov a na prácu so systémom.	1x bez limitu do 25 užívateľov, následné podľa hodín
10.	TA pri vypracovaní a realizácii jednorazových výstupov, procedúr a ostatných služieb pre zabezpečenie operatívnych požiadaviek súvisiacich s prevádzkou.	Podľa hodín
11.	TA pri systémovej podpore, pre ktorú existuje štandardná podpora a ktorú môže vykonať poskytovateľ, ak ho o to objednávateľ/prijímateľ požiada.	Podľa hodín
12.	TA pri udržiavaní technického a personálneho prostredia potrebného k zásahom u prevádzkovateľa/prijímateľa.	Bez limitu
13.	Konzultačné, plánovacie a riadiace práce v rámci TA pri zavádzaní systému a jeho nových verzií do produkčnej prevádzky.	Podľa hodín
14.	Konzultácie a realizácia prác v rámci TA pre prevádzkovú a testovaciu infraštruktúru.	Podľa hodín
15.	TA pri integračných prácach pre spoluprácu ŠDS s inými informačnými systémami prevádzkovateľa/prijímateľa, resp. tretích strán.	Podľa hodín
16.	TA pri aktualizácii používateľskej príručky.	Limit, následne podľa hodín
17.	TA v rámci ďalších služieb podľa objednávky nevymenované v predchádzajúcich bodoch - asistenčné služby.	Podľa hodín

Údaj „Bez limitu" znamená, že všetky náklady spojené s popísanou činnosťou sú zahrnuté v rámci ceny TA. Údaj „Limit" znamená jediný a spoločný objem 200 človekohodín mesačne, ktoré sú zahrnuté v rámci TA pri bezplatnej podpore prevádzky. Údaj „Podľa hodín" znamená, že žiadne náklady spojené s popísanou činnosťou nie sú zahrnuté v rámci mesačného paušálu v „Limite".
Objednávateľ ďalej požaduje, aby v rámci TA bolo odstraňovanie chýb kategorizované a TA pri servisnom zásahu bola realizovaná v časovom rámci podľa nasledujúcej tabuľky.

Klasifikácia	Popis	Časový plán
„Kategória A"	Kritická chyba (havária aplikácie/i) – ohrozuje zabezpečenie základných činností aplikácií v rámci ŠDS. Znemožňuje využívanie ŠDS, alebo jeho časti, spôsobuje vážne prevádzkové problémy. Jeho prechodné riešenie organizačným opatrením nie je možné.	Začiatok odstraňovania vád do 4 hodín od nahlásenia vady a odstránenie problému do 24 hodín.
„Kategória B"	Vážna chyba – neohrozuje základné činnosti aplikácií v rámci ŠDS. Spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní ŠDS, alebo jeho časti. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením prevádzkovateľa.	Odozva do 4 hodín od nahlásenia vady a odstránenie problému do 72 hodín.
„Kategória C"	Bežná chyba – neobmedzuje zabezpečenie základných činností ŠDS, alebo jeho častí a nespôsobuje vážne dôsledky na využívanie a prevádzku ŠDS.	Odozva do 4 hodín od nahlásenia vady a odstránenie problému do 14 dní.

Aktivita 2
TA súvisiaca s realizáciou pozáručnej podpory Štandardného daňového systému

Cieľ
Cieľom TA v rámci tejto aktivity je zabezpečenie efektívnej prevádzky ŠDS.

Objednávateľ požaduje poskytnutie TA po vypršaní lehoty uvedenej v Aktivite 1.8., a to v rozsahu ako je uvedené pri Aktivite 1.8. Objednávateľ požaduje, aby doba trvania TA pri následnej podpore v rámci tejto aktivity bola najmenej 1 rok.

Platby realizované za poskytnutie TA súvisiacej s plnením tejto Aktivity 2

Údaj „Bez limitu" znamená, že všetky náklady spojené s popísanou činnosťou sú zahrnuté v rámci ceny TA Aktivity 2 . Údaj „Limit" znamená jediný a spoločný objem 200 človekohodín mesačne, ktoré sú zahrnuté v rámci TA Aktivity 2 pri platenej podpore prevádzky. Údaj „Podľa hodín" znamená, že žiadne náklady spojené s popísanou činnosťou nie sú zahrnuté v rámci mesačného paušálu v „Limite".

Aktivita 3
TA súvisiaca s vytvorením integrovaného prostredia v oblasti Colnej správy Slovenskej republiky, t.j. „Štandardného colného systému" a podmienok pre poskytovanie elektronických služieb v tejto oblasti

Cieľ
Cieľom technickej asistencie, súvisiacej konzultačnej podpory a súčinnosti v rámci tejto aktivity je vytvorenie analýzy, aktualizácia procesných modulov a integrovaný Štandardný colný systém (ďalej len ŠCS), ktorý najmä:

- zabezpečí vytvorenie a správu jednotného účtu povinného subjektu v rámci colného, daňového a správneho konania realizovaného CSSR, sledovanie jeho salda a jednotný pohľad na všetky aktivity a komunikáciu medzi povinným subjektom a colnou správou;
- umožní nasadenie a fungovanie centrálneho modulu určovania a nasadzovania pravidiel pre výpočty ciel a daní, ich modelovanie a optimalizáciu;
- bude podporovať a využívať obojsmernú a interaktívnu elektronickú komunikáciu colnej správy s povinnými subjektmi;
- umožní paralelizáciu hromadných aktivít spracovania saldokonta (správu položiek podľa typu ciel a daní, realizáciu platieb ciel a daní, určovanie výšky platieb, preddavkov, vracanie preplatkov, účtovanie o príjmoch štátneho rozpočtu);
- umožní riadenie vzťahov s povinnými subjektmi (korešpondencia, sledovanie a vyhodnocovanie správania povinných subjektov, personalizáciu aktivít v rámci komunikácie apod.);
- umožní napojenie na všetky povinné informačné systémy v rámci inštitúcií Európskej únie;
- bude integrovateľný s informačným prostredím finančnej správy.

Podaktivita 3.1. Poskytovanie TA v rámci analýzy súčasného stavu informačného prostredia CSSR

Objednávateľ požaduje TA pri zadefinovaní oblastí informačného prostredia CSSR a pri následnej kategorizácii jednotlivých podskupín vzhľadom na atribúty ako sú:

- typ procesu, zariadenia, aplikácie
- kritickosť
- stav
- prekryv s novým informačným systémom a väzby
- stav dokumentácie

- definícia plánovaného rozvoja

Následne musí poskytovateľ v rámci technickej asistencie, súvisiacich konzultácií a súčinnosti kompletne zastrešiť nasledovné činnosti:

- Zdokumentovanie fyzickej a logickej architektúry informačného prostredia
- Zdokumentovanie aplikácií
- Zdokumentovanie procesov a väzieb na aplikácie
- Zhotovenie komplexného pohľadu a diagramu súčasného informačného prostredia a väzieb na existujúci procesný model objednávateľa
- Zhodnotenie stavu informačného systému, identifikácia možných rizík pri implementácii nového informačného systému

Plnenie tejto podaktivity sa viaže na vystavenie výzvy (administratívneho nariadenia) objednávateľom a doručenie tejto/tohto výzvy (administratívneho nariadenia) poskytovateľovi v súlade so zmluvou, ktorá bude výsledkom tohto verejného obstarávania.

Výstup tejto podaktivity:

- dokument obsahujúci analýzu súčasného stavu informačného prostredia DSSR podľa vyššie uvedených požiadaviek.

Podaktivita 3.2. Poskytovanie TA v rámci aktualizácie procesných modelov

Objednávateľ požaduje v rámci poskytovania TA pri návrhu a implementácii takého riešenia, ktoré bude vychádzať z definovaných procesov vykonávaných CSSR na všetkých organizačných stupňoch a úrovniach. Riešenie musí podporovať výkon týchto procesov, zároveň však musí byť dostatočne flexibilné a modulárne, nakoľko v daňových/colných procesoch dochádza k častým zmenám. Pod colnými procesmi v rámci tohto predmetu zákazky sa rozumejú všetky procesy vykonávané v rámci CSSR, ktoré smerujú k, alebo zabezpečujú:

- výber ciel a daní vrátane vymáhania ciel a daní,
- správu ciel v zmysle zákona č. 199/2004 Z.z. Colný zákon a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- správu daní v zmysle definície správy daní podľa zákona č. 511/1992 Zb.,
- komunikáciu s povinnými subjektmi alebo tretími stranami,
- vedenie účtovníctva štátnych príjmov,
- platobný styk štátnych príjmov,
- iné procesy definované zákonom č. 199/2004 Z.z., zákonom č. 511/1992 Zb. alebo procesy ktorých výkon vyplýva CSSR z osobitných predpisov.

Objednávateľ disponuje procesným modelom všetkých colných procesov, spracovaným v modelovacom nástroji IBM WebSphere Business Modeler. Tento procesný model bude v priebehu realizácie zákazky poskytnutý poskytovateľovi v rámci TA pri analýze súvisiace s vývojom a nasadením ŠCS. V rámci CSSR sú základnými funkciami v rámci správy a riadenia procesov:

- definovanie colných procesov
- modelovanie colných procesov
- meranie výkonnosti colných procesov
- návrh zmien a optimalizácia colných procesov

Preto objednávateľ požaduje poskytnutie TA v rámci aktualizácie existujúceho procesného modelu. Úpravy procesov navrhované poskytovateľom musia byť spracované v modelovacom nástroji IBM WebSphere Business Modeler v rovnakej miere detailu a s rovnakým obsahom atribútov, ako majú súčasné procesy v procesnom modeli objednávateľa. Aktualizované procesné modely budú následne tvoriť východisko pre detailizáciu návrhu nového ŠCS.

Počas celej doby trvania TA musia byť identifikované a definované segmenty procesov, ktoré môžu byť implementované ako služby, podporujúc tak SOA orientáciu navrhovaného riešenia. Je nevyhnutné definovať taký prístup k vývoju navrhovaného riešenia, ktorý bude zaručovať maximálnu využiteľnosť elementárnych

služieb a zaručí implementáciu riešenia na báze SOA. Očakáva sa použitie a nasadenie takých software nástrojov, ktoré umožnia automatizáciu a štandardizáciu riešenia interných úloh na základe upraveného procesného modelu. Navrhované riešenie musí umožňovať prácu s modelovacím nástrojom objednávateľa v užívateľsky vhodnom prostredí, s možnosťou integrácie na iné aplikácie v rámci navrhovaného riešenia za účelom zberu a zdieľania atribútov procesov.

Plnenie tejto podaktivity sa viaže na vystavenie výzvy (administratívneho nariadenia) objednávateľom a doručenie tejto/tohto výzvy (administratívneho nariadenia) poskytovateľovi v súlade so zmluvou, ktorá bude výsledkom tohto verejného obstarávania.

Výstup tejto podaktivity:

- procesný model všetkých daňových procesov aktualizovaný podľa platnej legislatívy, a to vo formáte uvedeného modelovacieho nástroja.

Podaktivita 3.3. Poskytovanie TA v rámci návrhu riešenia nového ŠCS

Poskytovanie TA súvisiacej s vytvorením návrhu riešenia nového ŠCS musí vychádzať z výstupov podaktivít A3.1. a A3.2. Celkový návrh architektúry ŠCS má byť vypracovaný na základe schváleného „Návrhu riešenia" štandardne uznávanými metodikami a postupmi na vývoj softvéru. ŠCS musí byť navrhnutý a vytvorený s prihliadnutím na technológiu SOA. Tiež musí umožňovať komunikáciu pomocou webových služieb s internými a externými systémami. Všetky požiadavky na návrh riešenia dizajnu ŠCS sú identické s požiadavkami uvedenými v podaktivite 1.3.

Plnenie tejto podaktivity sa viaže na vystavenie výzvy (administratívneho nariadenia) objednávateľom a doručenie tejto/tohto výzvy (administratívneho nariadenia) poskytovateľovi v súlade so zmluvou, ktorá bude výsledkom tohto verejného obstarávania.

Výstup tejto podaktivity:

- Dokumenty obsahujúce celkový návrh riešenia ŠDS:
  - Operačný model
  - Logický dátový model
  - Procesný model
  - Komponentový model
  - Bezpečnostná architektúra
- Špecifikácia požadovanej súčinnosti smerom na tretie strany

Podaktivita 3.4. Poskytovanie TA v rámci integrácie ŠCS

Objednávateľ požaduje poskytovania TA pri integrácii ŠCS do informačného prostredia finančnej správy, t.j. pri takom prepojení ŠDS a ŠCS, ktoré najmä:

- zabezpečí nepretržitý, správny a stabilný chod oboch integrovaných systémov
- zabezpečí interoperabilitu systémov medzi sebou a vo vzťahu k ostatným ISVS, ako aj vo vzťahu ku kľúčovým systémom EÚ,
- umožní využívanie elektronických služieb povinným subjektom a tretím stranám v plnom rozsahu daňových a colných agend
- zabezpečí vytvorenie a správu jednotného účtu povinného subjektu, sledovanie jeho salda a jednotný pohľad na všetky aktivity a komunikáciu medzi subjektom a daňovou správou/colnou správou;
- bude integrované zo základnými prístupovými komponentmi eGovernmentu, spoločnými modulmi ÚPVS podľa NKIVS
- bude postavené na SOA princípoch

Plnenie tejto podaktivity sa viaže na vystavenie výzvy (administratívneho nariadenia) objednávateľom a doručenie tejto/tohto výzvy (administratívneho nariadenia) poskytovateľovi v súlade so zmluvou, ktorá bude výsledkom tohto verejného obstarávania.

Výstup tejto podaktivity:

- Prepojenie ŠCS na definované interné a externé systémy s funkčnou komunikáciou
- Popis integračných rozhraní

Aktivita 4

TA súvisiaca s vytvorením integrovaného prostredia v oblasti inštitúcií poverených výberom a správou poistného tvoriaceho príjmy verejných rozpočtov, t.j. „Štandardného poistného systému" a podmienok pre poskytovanie elektronických služieb v tejto oblasti

Cieľ

Cieľom technickej asistencie, súvisiacej konzultačnej podpory a súčinnosti v rámci tejto aktivity je vytvorenie analýzy, aktualizácia procesných modulov a integrovaný Štandardný poistný systém (ďalej len ŠPS), ktorý najmä:

- zabezpečí vytvorenie a správu jednotného účtu poistenca a/alebo platiteľa poistného (ďalej len „povinný subjekt") v rámci výberu a správy poistných odvodov tvoriacich príjmy verejných rozpočtov (ďalej len „poistné"), realizovaných Sociálnou poisťovňou a zdravotnými poisťovňami pôsobiacimi na území Slovenskej republiky (ďalej len „poisťovne"), sledovanie jeho salda a jednotný pohľad na všetky aktivity a komunikáciu medzi povinným subjektom a poisťovňami;
- umožní nasadenie a fungovanie centrálneho modulu určovania a nasadzovania pravidiel pre výpočty poistného, ich modelovanie a optimalizáciu;
- bude podporovať a využívať obojsmernú a interaktívnu elektronickú komunikáciu poisťovní s povinnými subjektmi;
- umožní paralelizáciu hromadných aktivít spracovania saldokonta (správu položiek podľa typu poistného, realizáciu platieb poistného, určovanie výšky platieb, preddavkov, vracanie preplatkov, účtovanie o príjmoch štátneho rozpočtu);
- umožní riadenie vzťahov s povinnými subjektmi (korešpondencia, sledovanie a vyhodnocovanie správania povinných subjektov, personalizácia aktivít v rámci komunikácie apod.)
- umožní napojenie na všetky povinné informačné systémy v rámci inštitúcií Európskej únie
- bude integrovateľný s informačným prostredím finančnej správy

Podaktivita 4.1. Poskytovanie TA v rámci analýzy súčasného stavu informačného prostredia poisťovní

Objednávateľ požaduje TA pri zadefinovaní oblastí informačného prostredia CSSR a pri následnej kategorizácii jednotlivých podskupín vzhľadom na atribúty ako sú:

- typ procesu, zariadenia, aplikácie
- kritickosť
- stav
- prekryv s novým informačným systémom a väzby
- stav dokumentácie
- definícia plánovaného rozvoja

Následne musí poskytovateľ v rámci technickej asistencie, súvisiacich konzultácií a súčinnosti kompletne zastrešiť nasledovné činnosti:

- Zdokumentovanie fyzickej a logickej architektúry informačného prostredia

- Zdokumentovanie aplikácií
- Zdokumentovanie procesov a väzieb na aplikácie
- Zhotovenie komplexného pohľadu a diagramu súčasného informačného prostredia a väzieb na existujúci procesný model obstarávateľa
- Zhodnotenie stavu informačného systému, identifikácia možných rizík pri implementácii nového informačného systému

Plnenie tejto podaktivity sa viaže na vystavenie výzvy (administratívneho nariadenia) objednávateľom a doručenie tejto/tohto výzvy (administratívneho nariadenia) poskytovateľovi v súlade so zmluvou, ktorá bude výsledkom tohto verejného obstarávania.

Výstup tejto podaktivity:

- dokument obsahujúci analýzu súčasného stavu informačného prostredia DSSR podľa vyššie uvedených požiadaviek.

Podaktivita 4.2. Poskytovanie TA v rámci tvorby procesných modelov

Objednávateľ požaduje v rámci poskytovania TA pri návrhu a implementácii takého riešenia, ktoré bude vychádzať z definovaných procesov vykonávaných min. jednotlivými poisťovňami na všetkých organizačných stupňoch a úrovniach. Riešenie musí podporovať výkon týchto procesov, zároveň však musí byť dostatočne flexibilné a modulárne, nakoľko v v poistných procesoch dochádza k častým zmenám. Pod poistnými procesmi v rámci tohto predmetu zákazky sa rozumejú všetky procesy vykonávané v rámci výberu a správy poistného, ktoré smerujú k, alebo zabezpečujú:

- výber poistného vrátane jeho vymáhania,
- správu poistného v zmysle definície zákona č. 461/2003 Z.z. a zákona č. 580/2004 Z.z,
- komunikáciu s povinnými subjektmi alebo tretími stranami,
- vedenie účtovníctva príjmov príslušných verejných rozpočtov,
- platobný styk štátnych príjmov,
- iné procesy definované zákonom č. 461/2003 Z.z. a zákonom č. 580/2004 Z.z. alebo procesy ktorých výkon vyplýva poisťovniam z osobitných predpisov.

Objednávateľ nedisponuje procesným modelom jednotlivých poistných procesov. Preto objednávateľ požaduje TA pri vytvorení procesného modelu jednotlivých poisťovní. Procesy identifikované, definované a zachytené poskytovateľom v procesnom modeli (modeloch) musia byť spracované v modelovacom nástroji IBM WebSphere Business Modeler v rovnakej miere detailu a s rovnakým obsahom atribútov, ako majú súčasné procesy v procesnom modeli daňových a colných procesov, ktorými disponuje objednávateľ. Tieto procesné modely budú následne tvoriť východisko pre detailizáciu návrhu nového ŠPS.

Počas celej doby trvania TA musia byť identifikované a definované segmenty procesov, ktoré môžu byť implementované ako služby, podporujúc tak SOA orientáciu navrhovaného riešenia. Je nevyhnutné definovať taký prístup k vývoju navrhovaného riešenia, ktorý bude zaručovať maximálnu využiteľnosť elementárnych služieb a zaručí implementáciu riešenia na báze SOA. Očakáva sa použitie a nasadenie takých software nástrojov, ktoré umožnia automatizáciu a štandardizáciu riešenia interných úloh na základe upraveného procesného modelu (modelov). Navrhované riešenie musí umožňovať prácu s modelovacím nástrojom objednávateľa v užívateľsky vhodnom prostredí, s možnosťou integrácie na iné aplikácie v rámci navrhovaného riešenia za účelom zberu a zdieľania atribútov procesov.

Plnenie tejto podaktivity sa viaže na vystavenie výzvy (administratívneho nariadenia) objednávateľom a doručenie tejto/tohto výzvy (administratívneho nariadenia) poskytovateľovi v súlade so zmluvou, ktorá bude výsledkom tohto verejného obstarávania.

Výstup tejto podaktivity:

- procesný model všetkých daňových procesov aktualizovaný podľa platnej legislatívy, a to vo formáte uvedeného modelovacieho nástroja.

Podaktivita 4.3. Poskytovanie TA v rámci návrhu riešenia nového ŠPS

Poskytovanie TA súvisiacej s vytvorením návrhu riešenia nového ŠPS musí vychádzať z výstupov podaktivít A4.1. a A4.2. Celkový návrh architektúry ŠPS má byť vypracovaný na základe schváleného „Návrhu riešenia" štandardne uznávanými metodikami a postupmi na vývoj softvéru. ŠPS musí byť navrhnutý a vytvorený s prihliadnutím na technológiu SOA. Tiež musí umožňovať komunikáciu pomocou webových služieb s internými a externými systémami. Všetky požiadavky na návrh riešenia dizajnu ŠPS sú identické s požiadavkami uvedenými v podaktivite 1.3.

Plnenie tejto podaktivity sa viaže na vystavenie výzvy (administratívneho nariadenia) objednávateľom a doručenie tejto/tohto výzvy (administratívneho nariadenia) poskytovateľovi v súlade so zmluvou, ktorá bude výsledkom tohto verejného obstarávania.

Výstup tejto podaktivity:

- Dokumenty obsahujúce celkový návrh riešenia ŠDS:
  - Operačný model
  - Logický dátový model
  - Procesný model
  - Komponentový model
  - Bezpečnostná architektúra
- Špecifikácia požadovanej súčinnosti smerom na tretie strany

Podaktivita 4.4. Poskytovanie TA v rámci integrácie ŠPS

Objednávateľ požaduje poskytovania TA pri integrácii ŠPS do informačného prostredia finančnej správy, t.j. pri takom prepojení ŠDS/ŠCS a ŠPS, ktoré najmä:

- zabezpečí nepretržitý, správny a stabilný chod všetkých integrovaných systémov
- zabezpečí interoperabilitu systémov medzi sebou a vo vzťahu k ostatným ISVS, ako aj vo vzťahu ku kľúčovým systémom EÚ,
- umožní využívanie elektronických služieb povinným subjektom a tretím stranám v plnom rozsahu daňových a colných agend
- zabezpečí vytvorenie a správu jednotného účtu povinného subjektu, sledovanie jeho salda a jednotný pohľad na všetky aktivity a komunikáciu medzi subjektom a daňovou správou/colnou správou;
- bude integrované zo základnými prístupovými komponentmi eGovernmentu, spoločnými modulmi ÚPVS podľa NKIVS
- bude postavené na SOA princípoch

Plnenie tejto podaktivity sa viaže na vystavenie výzvy (administratívneho nariadenia) objednávateľom a doručenie tejto/tohto výzvy (administratívneho nariadenia) poskytovateľovi v súlade so zmluvou, ktorá bude výsledkom tohto verejného obstarávania.

Výstup tejto podaktivity:

- Prepojenie ŠPS na definované interné a externé systémy s funkčnou komunikáciou
- Popis integračných rozhraní.

Zoznam skratiek a pojmov

Skratka / Pojem	Popis skratky alebo pojmu
AIS	Analytický informačný systém
APV DIS	Aplikačné programové vybavenie daňového informačného systému
AS	Administratívny systém
BPM	Business process management
CEZIR	Informačný systém centrálneho živnostenského registra
CKÚ	Colný kriminálny úrad
CLO	Centrálny spojovací orgán
CRSR	Colné riaditeľstvo Slovenskej republiky
CSSR	Colná správa Slovenskej republiky
CÚ	Colný úrad
Daňové procesy	Všetky procesy realizované v rámci DSSR, ktorých cieľom je výber a správa daní a iných finančných príjmov štátneho rozpočtu
Daňový subjekt	Každý subjekt, ktorý má v rámci daňových procesov práva alebo povinnosti vo vzťahu k DSSR, najmä platiteľ dane v zmysle definície platnej legislatívy a daňovník v zmysle definície platnej legislatívy
DED	Data Exchange Database
DIČ	Daňové identifikačné číslo
DIS	Daňový informačný systém
DRSR	Daňové riaditeľstvo Slovenskej republiky
DSS	Design Support Systems – systém na podporu rozhodovania
DSSR	Daňová správa SR
DÚ	Daňový úrad

DÚ VDS	Daňový úrad pre vybrané daňové subjekty
DWH	Data Warehouse
eBANK	Systém na výmenu údajov o zdaňovaní príjmu z úspor v podobe výplaty úrokov
ECM	Enterprise content management
EDP	Electronic Data Processing, elektronické spracovanie účtovných a iných výkazov a dokladov daňového subjektu pri výkone daňovej kontroly
eGovernment alebo eGov služba	Interakcia verejnej správy a zákazníka (občan, podnikateľ alebo iný orgán verejnej správy) na najnižšej možnej úrovni granularity, ktorá prináša zákazníkovi ním požadovaný cieľový výstup
ERP	Elektronická registračná pokladňa
eSVAT	DPH z elektronických služieb - VAT on e-services. Systém, ktorý zaznamenáva DPH v špeciálnej schéme, podľa nariadenia rady 2002/38/EC a Zákona č. 222/2004 Z.z. Systém zahŕňa registráciu podnikov a osôb mimo Spoločenstva, ktoré poskytujú určité elektronické služby súkromným osobám v Spoločenstve.
eTAX	Portál daňovej správy poskytujúci informácie a služby pre subjekty
EÚ	Európska únia
euVAT	Register platiteľov dane z pridanej hodnoty - aplikácia na poskytovanie údajov o platiteľoch DPH prostredníctvom internetového prístupu.
FSSR	Finančná správa SR
G2A	Služby pre európsku inštitúciu
G2B	Služby pre podnikateľov
G2C	Služby pre občana
G2E	Interné služby pre verejnú správu
G2G	Služby pre verejnú správu
HW	Hardware
IČ DPH	Identifikačné číslo k DPH
IISVS	Integrované informačné systémy verejnej správy
IS	Informačný systém, informačné systémy

ISK1	Informačný systém pre kontrolórov 1 (SW pre výber subjektov na kontrolu)
ISK2	Informačný systém pre kontrolórov 2 (SW pre prácu kontrolóra na notebooku)
ISP	Integrovaný služobný predpis
ITIL	IT Information Library
ITSM	IT Service Management – procesne zameraná disciplína na oblasť riadenia služieb informačných a komunikačných technológií
JKM	Jednotné kontaktné miesto
LIGHT OLAP kocka	Analytická kocka založená na Online Analytical Processing technológii
LS	Legislatívny systém
MFSR	Ministerstvo financií Slovenskej republiky
MIS	Manažérsky informačný systém
NKIVS	Národná koncepcia informatizácie verejnej správy, strategický dokument Vlády SR
OČTK	Orgány činné v trestnom konaní
OLAP	Online Analytical Processing
OPIS	Operačný program Informatizácia spoločnosti
PCÚ	pobočka colného úradu
pDR	Pracovisko Daňové riaditeľstva Slovenskej republiky
PKI	Public Key Infrastructure (Infraštruktúra verejného kľúča)
RDBMS	Relational database management system - systém správy relačných databáz
SAR	Systém analýzy rizík DPH
SCAN	Skenovanie – softvér zabezpečujúci spracovanie, vyťaženie a validáciu údajov zoskenovaných dokumentov
SCÚ	stanica colného úradu
SIVS	Stratégia informatizácie verejnej správy

SOA	Service Oriented Architecture
SS	Správa systému
SVS	Systém vnútornej správy – software aplikácia zabezpečujúca spracovanie ekonomických a hospodárskych agend
SW	softvér, software
ŠCS	Štandardný colný systém
ŠDS	Štandardný daňový systém
ŠPS	Štandardný poistný systém
ŠÚSR	Štatistický úrad Slovenskej republiky
TA	Technická asistencia a/alebo konzultácie a/alebo súčinnosť
TCP-IP	Transmission Control Protocol/Internet Protocol
UNITAS	Program MFSR, obsahujúci reformu daňovej správy so zapojením colnej správy a následným zjednotením výberu daní, ciel a poistného na verejné poistenie.
VDDI	Vstup daňových dokumentov cez Internet
VIES	VAT Information Exchange System – elektronická výmena informácií medzi členskými štátmi Európskej únie o platiteľoch DPH (VAT – value added tax, t.j. DPH)
Základná konfigurácia	Také nastavenie a funkcionalita informačného systému a jeho jednotlivých častí, ktoré je obsiahnuté pri prvom dodaní a nevyžaduje žiadny dodatočný programátorský zásah alebo úpravu
ZDP	Zákon č. 595/2003 Z.z. o dani z príjmov v znení neskorších predpisov
ZDPH	Zákon č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov
ZEP	Zaručený elektronický podpis
ZSDP	Zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov a o zmenách v sústave územných finančných orgánov v znení neskorších predpisov

Príloha č. 2B – Vlastný návrh poskytovateľa na plnenie záväzkov z tejto zmluvy a harmonogram plnenia

Vlastný návrh plnenia predmetu zákazky

Záväznosť ponuky

Informácie obsiahnuté v tejto ponuke nesmú byť sprístupňované mimo Ministerstva financií Slovenskej republiky. Ponuka nesmie byť kopírovaná, využívaná a sprístupňovaná ani ako celok, ani čiastočne k akýmkoľvek iným účelom, ktoré nesúvisia s jej vyhodnotením. V prípade, že zmluva je pridelená IBM ako výsledok alebo v súvislosti s predložením tejto ponuky, Ministerstvo financií Slovenskej republiky bude mať právo kopírovať, použiť alebo zverejniť informácie v rozsahu stanovenom zmluvou. Informácie uvedené v tejto ponuke môžu byť poskytnuté v potrebnom rozsahu len tým zamestnancom, ktorí sa budú podieľať na jej vyhodnotení.

Tieto obmedzenia nemajú vplyv na právo Ministerstvo financií Slovenskej republiky použiť informácie obsiahnuté v tejto ponuke v prípade, keď boli získané z iného zdroja bez obmedzenia.

Táto ponuka je predkladaná v súlade so súťažnými podkladmi na predmet obstarávania: Technická asistencia na vytvorenie podmienok pre podkytovanie elektronických služieb v oblasti finančnej správy.

Všeobecné obchodné podmienky IBM, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto ponuky, sa použijú len v prípade, že nebude možné použiť zmluvu o poskytovaní služieb.

Vlastnícke práva na túto ponuku patria IBM.

Platnosť tejto ponuky je obmedzená do 31.12.2009.

Krycí list ponuky

Predmet ponuky:	**Technická asistencia na vytvorenie podmienok pre poskytovanie elektronických služieb v oblasti finančnej správy**
Uchádzač:	
Obchodné meno firmy:	IBM Slovensko, spol. s r.o.
Právna forma:	Spoločnosť s ručením obmedzeným
Registrovaná na:	Okresnom súde Bratislava I, oddiel Sro, číslo vložky 3897/B, dňa 07.12.1992
Štatutárny zástupca:	Ing. Peter Valentovič, konateľ
Sídlo firmy a kontaktná adresa:	Polus Millennium Tower, Vajnorská 100/A, 832 86 Bratislava 3
Telefón:	+421 2 4954 1111
Fax:	+421 2 4954 1122
IČO:	31337147
DIČ:	2020300337
Bankové spojenie:	Tatra banka Bratislava, č. ú. 2622002341/1100
Zástupca poverený obchodným jednaním po dobu trvania ponuky:	Boris Balna
Telefón:	+421 2 4954 1331
Fax:	+421 2 4954 1122
Mobilný telefón:	
E-mail:	borisbalna@sk.ibm.com
Zástupca poverený vecným jednaním po dobu trvania ponuky:	Martin Murgáč
Telefón:	+421 2 4954 1499
Fax:	+421 2 4954 1122
Mobilný telefón:	
E-mail:	martin.murgac@sk.ibm.com

Peter Valentovič
konateľ IBM Slovensko, spol. s r. o.

IBM Slovensko spol. s r.o.
Polus Millennium Tower
Vajnorská 100/A, 832 86 Bratislava 3
Daňové IČ: 2020300337, DPH IČ: SK2020300337
-GSO-

Obsah

Záväznosť ponuky

Krycí list ponuky

Obsah

1 Všeobecné informácie

2 Popis ponúkaného riešenia Štandardného daňového systému

3 Metodológia a nástroje

4 Spôsob implementácie

5 Podpora a údržba ŠDS

6 Cena

7 Register skratiek

8 Obchodné podmienky dodania

9 Všeobecné obchodné podmienky SAP pre licenčné vzťahy týkajúce sa Software

1 Všeobecné informácie

1.1 Úvod

Spoločnosťou IBM Slovensko, s.r.o. (ďalej len „IBM") je poctená možnosťou predložiť túto ponuku v súvislosti s užšou súťažou na predmet zákazky „Technická asistencia na vytvorenie podmienok pre poskytovanie elektronických služieb v oblasti finančnej správy" (ďalej len „predmet zákazky"), ktorá bola vyhlásená Ministerstvom financií Slovenskej republiky (ďalej len „MFSR" alebo „verejný obstarávateľ" alebo „objednávateľ" podľa povahy v texte ponuky) vo Vestníku verejného obstarávania č. 142/2009 zo dňa 25.07.2009 pod číslom 04155-MUS.

Ponuka je vypracovaná na základe Súťažných podkladov, ktoré boli na základe žiadosti IBM zo dňa 28.8.2009 doručené verejným obstarávateľom dňa 2.9.2009.

Názov predmetu zákazky je Technická asistencia na vytvorenie podmienok pre poskytovanie elektronických služieb v oblasti finančnej správy.

Číselný kód pre hlavný predmet a doplňujúce predmety zákazky z Hlavného slovníka, prípadne alfanumerický kód z Doplnkového slovníka Spoločného slovníka obstarávania (CPV):

Hlavný slovník: 72000000-5

Doplnkový slovník: JA 16-6

Hlavný slovník: 79420000-4, 72224000-1, 72220000-3, 72263000-6, 79421200-3, 72246000-1, 72100000-6, 48000000-8, 80400000-8.

Kategória služby: 7

IBM Slovensko, s.r.o. je zdaniteľnou osobou pre DPH.

IBM Slovensko, s.r.o. sa zaväzuje zrealizovať plnenie predmetu zákazky (Aktivitu 1) v súlade s doručenými súťažnými podkladmi (okrem záručného servisu - podaktivita 1.8) a v súlade s vlastným návrhom plnenia predmetu zákazky predloženým v ponuke maximálne do 36 mesiacov.

1.2 Manažérske zhrnutie

Spoločnosť IBM Slovensko, s.r.o. predkladá Ministerstvu financií Slovenskej republiky túto ponuku, ktorá plne reflektuje na požiadavky MFSR na poskytnutie technickej asistencie v súvislosti s poskytovaním elektronických služieb v oblasti finančnej správy.

Sme presvedčení, že sme plne kompetentní formou nami ponúkaných služieb v rámci technickej asistencie pomôcť MFSR dosiahnuť cieľ predmetu zákazky. Naša ponuka je rozdelená do logických častí popisujúcich technickú asistenciu súvisiacu s návrhom riešenia informačného prostredia potrebného pre zabezpečenie poskytovania elektronických služieb, následnú spoluprácu a súčinnosť pri implementácii adekvátneho informačného prostredia.

Naše rozsiahle skúsenosti a tímy špičkových odborníkov nám zároveň umožňujú formulovať ponuku najlepších možných podmienok záručnej a pozáručnej podpory prevádzky vytvorených informačných systémov a prostredí.

Ponuka obsahuje okrem detailného popisu nami ponúkaných služieb v rámci technickej asistencie aj popis metodológie používanej v jednotlivých fázach návrhu, implementácie a podpory prevádzky. V ponuke osobitne nepoužívame pojem technická asistencia, nakoľko vychádzame z definície pojmov (analýza, návrh, vývoj apod.) tak, ako sú uvedené v nám doručených súťažných podkladoch.

Pre poskytnutie technickej asistencie sme sa rozhodli využiť naše skúsenosti s návrhom a implementáciou produktov firmy SAP. IBM je v celosvetovom meradle jedným z najväčších dodávateľov implementácií na platforme SAP.

Plne si uvedomujeme dôležitosť a závažnosť realizácie tejto zákazky, a preto pre poskytnutie technickej asistencie ponúkame:

- Skúsený tím lokálnych aj medzinárodných špecialistov pre oblasť informačných systémov verejnej správy v oblasti daní, ciel, poistného a iných druhov verejných príjmov;
- Skúsenosti z realizácie podobných projektov (viď referencie), za všetky spomenieme len úspešný návrh, implementáciu a podporu prevádzky daňového informačného systému ADIS v Českej republike;
- Skúsených a certifikovaných projektových manažérov, špičkových špecialistov na implementáciu ekonomických systémov na platforme SAP, ako aj tím špecialistov na analýzu a optimalizáciu procesov finančnej správy;
- Prepracovanú a overenú metodológiu riadenia komplexných a rozsiahlych projektov, tak v prostredí SAP ako aj na iných platformách;
- Medzinárodné skúsenosti z desiatok krajín;
- Zázemie a oporu jednej z najväčších IT a technologických spoločností sveta s takmer 380 tisíc zamestnancami, ktorá dlhodobo vedie rebríček firiem v počte prijatých patentov v IT oblasti
- Zázemie v rámci Slovenskej republiky, kde IBM zamestnáva takmer 4 tisíc zamestnancov a má vytvorené špecializované centrum pre podporu IT projektov v oblasti verejných financií.

Veríme, že táto ponuka bude pre vás zaujímavá a bude nám cťou v prípade úspešného posúdenia v plnej miere a s maximálnou zodpovednosťou pristúpiť k jej naplneniu.

1.3 Východiská ponuky

Súčasná situácia v Daňovej správe Slovenskej republiky (ďalej len „DSSR") je formovaná viacerými externými aj internými faktormi. *Poznámka: Pod pojmom Daňová správa rozumieme na účely tejto ponuky Daňové riaditeľstvo Slovenskej republiky, jeho pracoviská a daňové úrady.* Medzi externé faktory je možné zaradiť koncepčné a strategické materiály Vlády Slovenskej republiky, najmä Programovým vyhlásením. V ňom sa vláda zaviazala pristúpiť k reforme daňovej správy tak, aby bola efektívnejšia s cieľom metodicky pomôcť subjektom s dobrou daňovou disciplínou a odhaľovať a postihovať subjekty, ktoré sa plateniu daní vyhýbajú, resp. páchajú daňové podvody. Túto úlohu je možné implementovať aj do ostatných oblastí ako napríklad do oblasti výberu daní a cla v colnej správe a do oblasti výberu poistných odvodov.

Na základe detailného poznania situácie v DSSR bola rozvinutá strategická koncepcia MFSR zameraná na reformu správy daní, ciel a poistných odvodov s cieľom ich postupného zjednotenia. Tak vznikol dokument „Reforma daňovej a colnej správy a zjednotenie výberu daní, cla a poistných odvodov". Uvedený dokument definuje ciele a načrtáva základné postupy reformy daňovej správy a zjednotenia výberu daní, cla a poistných odvodov v dvoch fázach programu UNITAS.

Dôležitou úlohou v rámci programu UNITAS v roku 2008 bolo vypracovanie dokumentu „Koncepcia reformy daňovej a colnej správy s výhľadom zjednotenia výberu daní, cla a poistných odvodov" (ďalej len „Koncepcia"), ktorý schválila vláda SR na svojom rokovaní dňa 07.05.2008. Uvedený dokument definuje strategické ciele reformy, ktoré ďalej rozpracováva vo forme konkrétnych zmien a opatrení, plánu implementácie a podobne. Na procese prípravy tohto materiálu aktívne participovalo Daňové riaditeľstvo SR aj Colné riaditeľstvo SR. Rovnako boli obidve organizácie zapojené do projektu „Úprava procesného modelu organizačného usporiadania v MFSR a rezorte", ktorý predstavoval jeden z pokladov pre prípravu Koncepcie reformy.

Samotné Daňové riaditeľstvo Slovenskej republiky (ďalej len „DRSR") zohľadnilo tieto trendy a požiadavky v Strategickom pláne na roky 2008-2010, ktorý možno pokladať za jeden z hlavných interných činiteľov prebiehajúcich aj plánovaných zmien.

DSSR sa dlhodobo modernizuje a približuje štandardom poskytovaných služieb daňovým správam najrozvinutejších európskych a svetových krajín. Nevyhnutným predpokladom modernizácie sú však okrem legislatívnych zmien aj zmeny v technológiách poskytovaných služieb. Smerovanie zmien je ovplyvnené najmä potrebou výraznej elektronizácie a automatizácie daňových agend s ohľadom na komunikáciu s daňovými subjektmi. Tu berie DSSR do úvahy najmä strategické materiály Vlády SR a MFSR zamerané na elektronizáciu verejnej správy, ako sú:

- Vízia a ciele eGovernmentu

eGovernment - elektronická verejná správa; elektronizácia verejnej správy; elektronická vláda. Využívanie informačných a komunikačných technológií on-line vo verejnej správe spojené s organizačnými zmenami a novými zručnosťami s cieľom zlepšiť služby verejnej správy a uplatňovanie demokratických postupov, ako aj posilniť podporu verejných politík. eGovernment zahŕňa množstvo činností a subjektov. Stratégia informatizácie verejnej správy; vláda Slovenskej republiky sa vo svojom programovom vyhlásení zaviazala modernizovať verejnú správu jej ekonomizáciou a informatizáciou.

- Národná koncepcia informatizácie verejnej správy

Prepojením snáh o reformu DSSR v zmysle Koncepcie so zámermi v oblasti eGovernmentu vzniká jasne definovaná potreba na modernizáciu informačného prostredia DSSR, ako aj informačného prostredia Colnej správy Slovenskej republiky (ďalej len „CSSR") a inštitúcií zabezpečujúcich výber poistného, ktoré je príjmom štátneho rozpočtu resp. verejných rozpočtov. S výhľadom na integráciu agend výberu a správy daní, ciel a poistných odvodov do jednej inštitúcie – Finančnej správy Slovenskej republiky (ďalej len „FSSR") je jedným z dlhodobých cieľov a zároveň jedným z predpokladov úspešnosti reformy vytvorenie integrovaného informačného prostredia FSSR (ďalej len „ISFS).

Naša ponuka priamo reflektuje na potreby reformy DSSR a na zámery v oblasti elektronizácie verejnej správy, a to návrhom riešenia nového štandardného daňového informačného systému (ďalej len „ŠDS"), jeho integráciou s ostatnými efektívnymi a vhodnými prvkami informačného prostredia DSSR, a následne ponukou služieb v oblasti poskytnutia technickej asistencie pri návrhu ISFS.

Ponukou pokrývame všetky oblasti a požiadavky, ktoré verejný obstarávateľ definoval v opise predmetu zákazky a v súťažných podkladoch.

1.4 Ako vnímame potreby rezortu v oblasti správy daní a v oblasti integrovanej správy príjmov

Naše vnímanie potrieb klienta – MFSR, ako aj organizácií v priamej pôsobnosti rezortu financií (DSSR a CSSR) je založené na popise súčasnej situácie uvedené v kapitole 1.3., na poznaní problematiky výberu, správy a vymáhania daní, ciel a poistného (v ďalšom texte budeme procesy výberu, správy a vymáhania označovať súhrnným pojmom „správa" v spojení s príslušným druhom príjmov, t.j. správa daní, správa ciel alebo správa poistného), ako aj na základe množstva skúseností z podobných projektov, ktoré IBM realizovala po celom svete.

Z opačného uhla pohľadu je možné potreby klienta vymedziť ako okruhy problémov ktoré dnes musí DSSR riešiť v súvislosti s prevádzkou súčasného daňového informačného systému (ďalej len „DIS") a tiež ako požiadavky kladené na DSSR z pohľadu už spomínanej Koncepcie, eGovernmentu, NKIVS a pod. Požiadavky klienta sú vo všeobecnosti uvedené v opise predmetu zákazky a je možné ich rozdeliť do nasledovných skupín:

1. Štandardizované riešenie

Táto požiadavka je z nášho pohľadu jedna z najdôležitejších, nakoľko reflektuje všeobecnú zásadu definovanú v platnej legislatíve (zákon č. 275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a spomínaných strategických materiáloch. Súčasný DIS bol dlhodobo vyvíjaný ako skupina samostatných aplikácií, vyvíjaných na rôznych technológiách a platformách. To spôsobuje nemalé problémy pri každej následnej úprave informačného prostredia DSSR a zvyšuje náklady na správu DIS. Štandardizované riešenie z pohľadu DSSR musí umožniť následnú integrovateľnosť s ostatnými informačnými verejnej správy. Preto ponúkame riešenie založené na štandardizovaných aplikáciách riešenia s názvom SAP TRM (Tax and Revenue management – Správa daní a príjmov) spoločnosti SAP AG. Popis riešenia a technológií je v nasledujúcich kapitolách našej ponuky. Medzi hlavné výhody použitia štandardizovaného riešenia patrí:

- Nižšie náklady na správu a údržbu systému
- Generické informačné prostredie
- Konzistentnosť dát
- Overená funkčnosť a bezpečnosť prevádzky, ktorá je požadovaná na úrovni inštitúcií EÚ

2. Riešenie poskytujúce možnosť riadenia vzťahov s daňovými subjektmi
(Poznámka: pojmom daňový subjekt budeme v ponuke označovať tak platiteľov dane ako aj daňovníkov v zmysle platnej legislatívy).

Súčasťou nami ponúkaného riešenia je aplikácia SAP CRM, ktorá slúži na komplexné pokrytie procesov a agend komunikácie medzi DSSR a daňovými subjektmi. Jednou z potrieb DSSR v oblasti riadenia vzťahov s daňovými

subjektmi je personalizácia komunikácie, jej elektronizácia a automatizácia. Ako ďalšiu požiadavku je možné identifikovať potrebu získania prehľadu o celkovom stave pohľadávok a záväzkov jednotlivých daňových subjektov voči štátnemu (prípadne verejným) rozpočtu z titulu daňových, colných a poistných finančných transakcií. Až takýto prehľad umožní efektívnu správu príjmov a komplexné riadenie vzťahov s daňovými subjektmi pre budúcu FSSR.

3. Automatizované centrálne definovanie a správa pravidiel pre výpočet daňových povinností.

Jednou z problémových oblastí súčasnej správy daní je komplexnosť definovania pravidiel pre výpočet daňových a iných finančných povinností daňových subjektov, ako aj správcu dane v špecifických prípadoch (výpočet výšky sankcií, nadmerné odpočty DPH a pod.). Časté zmeny legislatívy v kombinácii s charakterom súčasného APV DIS (samostatné aplikácie) vyžadujú neprimerane vysoké úsilie pri každom zapracovaní zmeny, čo sa odráža najmä v nákladoch na správu systému.

SAP TRM obsahuje komponenty pre riadenie procesov (BPM) a riadenie pravidiel v procesoch (BRF+), ktoré centralizovane spravujú túto agendu a oproti súčasnému stavu jednoduchším spôsobom riadia všetky scenáre pre výpočet výšky daňových a iných finančných povinností.

4. Automatizácia procesov

Už v rámci vypracovania Koncepcie bola definovaná požiadavka MFSR na vytvorenie procesného modelu pre DSSR a CSSR za účelom jednak posúdenia možností integrácie týchto inštitúcií a tiež za účelom podpory automatizácie maximálneho počtu procesných úkonov v procesoch týchto inštitúcií. Objem manuálne vykonávanej činnosti je neúmerne vysoký a zaťaženosť zamestnancov daňovej správy, najmä správcov dane s ohľadom na nárast korešpondencie je jedným z vážnych problémov. Automatizácia procesov na každej organizačnej úrovni a v každej z daňových agend je jedným z hlavných dlhodobých cieľov DSSR a CSSR.

Navyše, automatizáciu procesov je možné vykonať len na základe detailnej procesnej analýzy v každej z dotknutých inštitúcií tvoriacich budúcu FSSR, alebo inštitúcií ktorých agenda bude vo FSSR integrovaná. Preto vnímame ako vážnu a širokú oblasť aktivít klienta v oblasti vytvorenia takých výstupov (procesov a procesných modelov), ktoré budú okamžite použiteľné pre následnú automatizáciu a elektronizáciu procesov s cieľom harmonizovať ich v rámci FSSR.

1.5 Prečo je IBM tým správnym partnerom

Predstavenie IBM ako jednej z najväčších svetových IT a technologických spoločností by mohlo zabrať množstvo strán. Naším cieľom je na tomto mieste je ubezpečiť vás, že sme tým správnym partnerom pre projekt takéhoto rozsahu a významnosti.

Spoločnosť IBM vznikla v Spojených štátoch amerických v roku 1911, názov spoločnosti International Business Machines (IBM) prijala firma v roku 1925, kedy rozšírila svoje pobočky do Kanady a Európy. V súčasnosti pracuje v spoločnosti viac ako 386,600 zamestnancov, pričom pôsobí vo viac ako 170 krajinách sveta, kde predáva a inštaluje širokú paletu zariadení pre spracovanie informácií. Vo väčšine týchto krajín má IBM centrá pre podporu svojich

zákazníkov, školiace strediská a v niektorých tiež vývojové laboratóriá a výrobné závody.

Sídlo spoločnosti IBM je v meste Armonk, štát New York, USA a výkonným riaditeľom je pán Samuel J. Palmisano.

IBM na Slovensku:

Generálny riaditeľ:

Ing. Roman Brestovanský

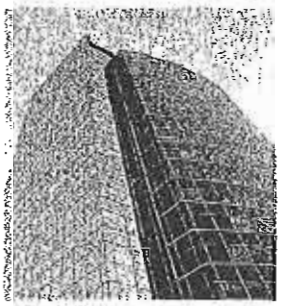
Sídlo spoločnosti:

IBM Slovensko, spol. s r.o.

Polus Millenium Tower

Vajnorská 100/a

832 86 BRATISLAVA 3



V Československu založila IBM svoju spoločnosť po prvýkrát v roku 1932. Tá však bola v roku 1948 znárodnená. V roku 1979 IBM založila v Prahe svoje obchodné zastúpenie, ktoré sa stalo dňa 25.1.1991 pod názvom IBM ČSFR dvadsiatou spoločnosťou IBM v Európe. Až po rozpad ČSFR v roku 1993 pokrývala IBM ČSFR prostredníctvom svojich pobočiek v Bratislave a Košiciach celé územie Slovenska.

IBM Slovensko, spoločnosť s ručením obmedzeným je národná pobočka firmy IBM World Trade, je 100% vlastnená zahraničným kapitálom a vznikla na konci roku 1992 rozdelením spoločnosti IBM ČSFR. Súčasným generálnym riaditeľom spoločnosti IBM Slovensko je pán Roman Brestovanský.

Počas svojho vyše pätnásťročného pôsobenia na slovenskom trhu výrazne rozšírila portfólio svojich produktov a poskytovaných služieb v oblasti informačných technológií. Hlavná kancelária IBM Slovensko sa nachádza v Bratislave v Polus Millenium Tower I. na Vajnorskej ulici č. 100/a.

V súčasnej dobe v kanceláriách IBM Slovensko v Bratislave, Banskej Bystrici a v Košiciach aktívne pracujú zamestnanci, z ktorých prevažnú časť tvoria systémoví a servisní inžinieri, konzultanti, analytici a projektoví manažéri. Zabezpečujú predpredajnú a popredajnú podporu zákazníkov IBM.

Hlavné činnosti spoločnosti IBM Slovensko zahŕňajú predaj širokého spektra IT technológií, od serverov a systémov na ukladanie dát až po softvér a IT služby vrátane konzultačných služieb. Spoločnosť IBM Slovensko dodáva integrované, flexibilné a efektívne riešenia, ktoré ponúka prostredníctvom širokej siete viac ako 60-tich predajcov, agentov a obchodných partnerov, ktoré klientom na celom Slovensku umožňujú redukovať náklady a zvýšiť ich konkurencieschopnosť.

Ich počet neustále stúpa. Spoločnosť môže zákazníkovi ponúknuť širokú škálu odborných služieb, vrátane:

- dlhodobého servisu,
- odborných služieb pri inštalácii a ladení softvéru,
- školení personálu,
- návrhu a inštalácii technickej infraštruktúry,
- riadenia projektov,
- konzultačných služieb.

Spoločnosť aktívne pôsobí aj v zavádzaní množstva inovácií a aplikácií, ktoré pomáhajú ľahšie riadiť a implementovať najnovšie technológie a súčasne zákazníkom poskytovať služby s pridanou hodnotou. Správnosť orientácie firmy na služby s vysokou pridanou hodnotou potvrdzuje aj fakt, že v posledných dvoch rokoch spoločnosť podstatne zvýšila počet svojich zákazníkov na niekoľko stoviek.

V reakcii na nutnosť viac sa priblížiť potrebám svojich zákazníkov prešla IBM v roku 2002 významnou zmenou. Vznikla nová organizačná jednotka IBM Global Business Services (GBS), ktorá bola založená 1. októbra 2002 zlúčením bývalej divízie manažérskeho poradenstva PricewaterhouseCoopers – PwC Consulting s divíziou IBM Business Innovation Services. So 60 tisícami zamestnancov v 164 krajinách sveta je najväčším poskytovateľom služieb v oblasti konzultačných služieb.

Portfólio služieb zahŕňa Business Transformation Outsourcing, System Integration, Customer Relationship Management, Supply Chain & Operations Solutions, Financial Management Solutions, HR Solutions a Strategic Change Solutions.

Vzhľadom na globálny charakter tejto stratégie, sa môžu naši zákazníci i na Slovensku spoľahnúť na špičkové riešenia, know-how a skúsenosti IBM Global Business Services prakticky v každom segmente trhu: telekomunikácie, bankovníctvo, priemysel, verejný sektor, a i.

Takto postavená obchodná stratégia je podporená množstvom štandardných služieb v oblasti konektivity, záložných riešení, bezpečnosti a outsourcingu, ktorú sme zhrnuli do portfólia služieb nazývaného GTS, čiže Global Technology Services. Je niekoľko hlavných smerov, ktoré považujeme za významné. V každom z nich ponúkame našim zákazníkom služby a riešenia na špičkovej úrovni a predpokladáme ďalšie posilňovanie našich tímov. Kvalifikovaný tím, ktorý riešenie realizuje je kľúčovým prvkom dnešných IT služieb a IBM má čo ponúknuť vo svete i na Slovensku. Opierame sa o servisnú organizáciu, ktorá má viac ako 180 000 pracovníkov.

Úspech je v danom segmente možné dosiahnuť jedine štandardizovaním riešení a IT architektúry, čo je v prípade IBM umožnené množstvom štandardných softvérových riešení na báze Open System Architecture, v ktorých je IBM celosvetovým lídrom.

Významnú úlohu v rámci spoločnosti IBM tvoria jej divízie IBM Hardware a IBM Software. Spoločnosť IBM je tradičným dodávateľom serverov, grafických pracovných staníc, systémov na ukladanie dát, pokladničných systémov a tlačiarní. Spoločnosť IBM ponúka širokú škálu serverov od mainframov System z, unixové servery System p, x86 (Intel kompatibilné) servery System x, integrované aplikačné servery System i, blade servery IBM BladeCenter až po klastrové servery.

Produktová línia systémov na ukladanie dát IBM System Storage obsahuje diskové polia, páskové knižnice, systémy SAN a NAS od základných modelov až po vysoko výkonné high-end systémy.

Množstvo technického vybavenia predaného slovenským zákazníkom neustále stúpa. To sa týka počítačov mainframe, mnohých systémov z rád RIRV/6000 a AS/400, a niekoľko tisíc personálnych počítačov. Pri svojej činnosti v prospech zákazníkov IBM spolupracuje s najvýznamnejšími svetovými a domácimi spoločnosťami v jednotlivých oblastiach podľa povahy aktuálne riešeného projektu.

Softvérová divízia IBM Slovensko má významné trhové postavenie najmä vďaka produktovému portfóliu, ktoré zahŕňa softvér pre komunikáciu a tímovú spoluprácu (Lotus), správu dát, zálohovanie a zabezpečenie informačných systémov (Tivoli), vývoj, prevádzku a integráciu internetových aplikácií a automatizáciu podnikových procesov (Websphere), ukladanie a správu dát (ORACLE & Informix) a nástroje pre softvérovú vývojovú platformu (Rational).

V súčasnosti IBM na Slovensku poskytuje pracovné príležitosti viac ako 1400 zamestnancom a tento stav má stále narastajúcu tendenciu aj vzhľadom na vytvárané medzinárodné centrá IBM na Slovensku. Prvým medzinárodným centrom IBM na Slovensku bolo CATIA Competence Center (r. 1995). CATIA je aplikáciou určenou na podporu navrhovania, výroby a inžinieringu v priemyselnej výrobe.

V záujme zvýšenia účinnosti infraštruktúry IBM v regióne, vznikli v roku 2000 na Slovensku ďalšie centrá medzinárodne podporujúcimi operácie IBM v oblasti Strednej Európy a sú nimi napríklad:

- Customer Fulfillment Center pre CEMA a EMEA región
- Accounting Center
- Fixed Assets Center
- Dot.com center a iné

Spomínané centrá vykonávajú množstvo procesov vrátane realizácie objednávok, fakturácie, pohľadávok, poskytovanie služieb zákazníkom, ako aj obchodníkom a obchodným partnerom v jednotlivých krajinách. CF centrum podporuje krajiny Strednej a Východnej Európy, Blízkeho Východu a Afriky.

Keďže počtom zamestnancov prerástli centrá IBM Slovensko a ich činnosť si dnes vyžaduje samostatné administratívne procesy, začiatkom roka 2003 vznikla nová spoločnosť – IBM International Services Center, Ltd., Bratislava (IBM IRV) – ktorá synergicky prepojila, ďalej rozvinula a prehĺbila aktivity medzinárodných centier IBM v Bratislave.

Z uvedeného vyplýva, že v posledných rokoch korporácia IBM ocenila výbornú geografickú polohu a pracovný potenciál Slovenska a postupne vybudovala v Bratislave viaceré medzinárodné centrá, ktoré poskytujú svoje služby krajinám celej Európy, severnej Afriky a Blízkeho východu s výhľadom aj pre krajiny Latinskej Ameriky, USA, Austrálie a Nového Zélandu. Dynamika vývoja centier je obrovská.

IBM Slovensko je súčasťou IBM Central and Eastern Europe/Middle East/Africa (CEEMEA), ktorej ústredie sídli v Dubaji, produkuje s asi 95 tisícami zamestnancov viac ako 25 % celkových príjmov IBM.

Kompletné informácie o spoločnosti IBM Slovensko je možné získať aj na internetovej stránke http://www.ibm.com/sk.

Bohatá histórial, v minulosti realizované aj v súčasnosti prebiehajúce IBM projekty v DSSR a CSSR, a tiež nespochybniteľne vedúce postavenie IBM na trhu informačných technológií by malo byť dostatočnou zárukou pre úspech tohto projektu.

1.6 Referencie

Na tomto mieste uvádzame naše referencie relevantné pre plnenie predmetu zákazky. Referencie sú rozdelené na tie, ktoré sa týkajú implementácie modulov ponúkaného riešenia, a následne referencie z projektov z oblasti výberu a správy daní, ciel a poplatkov, a to tak na Slovensku ako aj celosvetovo.

Č.	Označenie štátu	Názov IS, ktorý je predmetom ponuky uchádzača a označenie výrobcu (vlastníka všetkých práv) IS	Stav užívania IS (produktívne užívanie / aktuálne implementovaný)	Rozsah užívania / aktuálna implementácia IS (pre aké oblasti štátnej pokladne)
1	EU	SW Produkt SAP SAP AG, Walldorf, Dietmar-Hopp-Allee 16, PSČ 691 90, Spolková republika Nemecko	Produktívna	Príprava rozpočtu Realizácia a zmeny rozpočtu Centrálny účtovnícky a ekonomický systém Manažérsky informačný systém
2	Rakúsko	SW Produkt SAP SAP AG, Walldorf, Dietmar-Hopp-Allee 16, PSČ 691 90, Spolková republika Nemecko	Produktívna od r. 2001	Príprava rozpočtu Realizácia a zmeny rozpočtu Centrálny účtovnícky a ekonomický systém Manažérsky informačný systém (17.500 užívateľov)
3	Švajčiarsko	SW Produkt SAP SAP AG, Walldorf, Dietmar-Hopp-Allee 16, PSČ 691 90, Spolková republika Nemecko	Produktívna	Príprava rozpočtu Realizácia a zmeny rozpočtu Centrálny účtovnícky a ekonomický systém Manažérsky informačný systém
4	Katalánsko (Španielsko)	SW Produkt SAP SAP AG, Walldorf, Dietmar-Hopp-Allee 16, PSČ 691 90, Spolková republika Nemecko	Produktívna Od r. 2002	Príprava rozpočtu Realizácia a zmeny rozpočtu Centrálny účtovnícky a ekonomický systém Manažérsky informačný systém (20.000 užívateľov)
5	Francúzsko	SW Produkt SAP SAP AG, Walldorf, Dietmar-Hopp-Allee 16, PSČ 691 90, Spolková republika Nemecko	Aktuálne implementovaný	Realizácia a zmeny rozpočtu Centrálny účtovnícky a ekonomický systém Manažérsky informačný systém (25.000 užívateľov)
6	Belgicko	SW Produkt SAP SAP AG, Walldorf, Dietmar-Hopp-Allee 16, PSČ 691 90, Spolková republika Nemecko	Aktuálne implementovaný Pilotný prevoz	Realizácia a zmeny rozpočtu Centrálny účtovnícky a ekonomický systém Manažérsky informačný systém (10.000 užívateľov)
7	Chorvátsko	SW Produkt SAP SAP AG, Walldorf, Dietmar-Hopp-Allee 16, PSČ 691 90, Spolková republika Nemecko	Produktívna Od r. 2002	Príprava rozpočtu Riadenie štátneho dlhu

Č.	Označenie štátu	Názov IS, ktorý je predmetom ponuky uchádzača a označenie výrobcu (vlastníka všetkých práv) IS	Stav užívania IS (produktívne užívanie / aktuálne implementovaný)	Rozsah užívania / aktuálna implementácia IS (pre aké oblasti štátnej pokladne)
8	Bulharsko	SW Produkt SAP SAP AG, Walldorf, Dietmar-Hopp-Allee 16, PSČ 691 90, Spolková republika Nemecko	Produktívna Od r. 2000	Platobný systém Konsolidačný centrálny účtovný systém
9	Estónsko	SW Produkt SAP SAP AG, Walldorf, Dietmar-Hopp-Allee 16, PSČ 691 90, Spolková republika Nemecko	Produktívna Od r. 2004	Realizácia a zmeny rozpočtu Centrálny účtovnícky a ekonomický systém Manažérsky informačný systém
10	Lotyšsko	SW Produkt SAP SAP AG, Walldorf, Dietmar-Hopp-Allee 16, PSČ 691 90, Spolková republika Nemecko	Produktívna Od r. 2002	Príprava rozpočtu Centrálny systém účtovných informácií Manažérsky informačný systém Riadenie štátneho dlhu
11	Hesensko (Nemecko)	SW Produkt SAP SAP AG, Walldorf, Dietmar-Hopp-Allee 16, PSČ 691 90, Spolková republika Nemecko	Produktívna Od r. 1995, Ďalšia etapa v produkcii od r. 2005	Príprava rozpočtu Realizácia a zmeny rozpočtu Centrálny účtovnícky a ekonomický systém Manažérsky informačný systém (9.500 užívateľov)
12	Slovenská republika	Platobný portál verejnej správy SWAN, a. s. Borská 6 PSČ 841 04 Bratislava	Produktívna	Portál na národnej úrovni, ktorý je zameraný na komunikáciu s občanom a spĺňa štandardy WAI.
13	Slovenská republika	Implementácia informačného systému ECM Stredoslovenská energetika a. s. Republiky 5 PSČ 010 47 Žilina	Produktívna	Analýza a návrh riešenia pre nasadenie a konfiguráciu základných produktov. Analýza a návrh riešenia na migráciu existujúcich dát zo systému LinkWorks do IBM Kontent Manager, vývoj a migráciu z LinkWorks do J2EE platformy. Inštalácia a konfigurácia nasledujúcich produktov: • IBM Content Manager spolu s WebSphere Application • Lotus Domino a IQ Suite Watchdog • Domino WebAccess klient a Zametáme pre všetkých klientov • Lotus Domino klient pre vybraných klientov (max. 50) • IBM CommonStore for Lotus Domino • IBM CommonStore for SAP Migrácia existujúcich dát zo systému LinkWorks do IBM Content Manager na základe analýz. Vývoj nasledujúcich aplikácií na J2EE platforme: • Požiadavky na objednávku tovaru • Centrálna evidencia zmlúv (CEZ) • Elektronická likvidácia faktúr (ELF) • Správa registratúry Testovanie a dokumentácia riešenia. Nasadenie riešenia do prevádzky Školenia užívateľov a administrátorov.

Č.	Označenie štátu	Názov IS, ktorý je predmetom ponuky uchadzača a označenie výrobcu (vlastníka všetkých práv) IS	Stav užívania IS (produktívne užívanie / aktuálne implementovaný)	Rozsah užívania / aktuálna implementácia IS (pre aké oblasti štátnej pokladne)
14	Slovenská republika	ITIL – Dodávka tovaru a poskytovanie služieb súvisiacich s implementáciou Centrálneho Systému Podpory Prevádzky IT Sociálna poisťovňa ul. 29. augusta 8 PSČ 813 63 Bratislava 1	Produktívna	• Riadenie a monitorovanie procesov súvisiacich s tvorbou a konsolidáciou IT prostredia SRBD využívaného pre prevádzku aplikačných systémov IS SP • Monitorovanie a testovanie spoľahlivosti, dostupnosti a výkonnosti technologickej infraštruktúry systémov riadenia báz dát pri vývoji, implementovaní a prevádzke databázových aplikácií • Dodávka a implementácia potrebnéj podporného softvéru a maintenance pre produkty • Školenia a konzultačná podpora
15	Slovenská republika	D2CPC2 – Distributed to central platform consilidation Daňové riaditeľstvo SR Nová ul. 13 PSČ 975 04 Banská Bystrica	Produktívna	Komplexný projekt konsolidácie a centralizácie IT infraštruktúry DRSR, vybudovanie nového dátového centra a implementácia bezpečnosti sieťovej infraštruktúry LAN SAN vrátane fyzickej vrstvy. Projekt bol postavený na štandarde ISO 17799/ ISO 27002
16	Slovenská republika	Zavedenie procesného riadenia do IT služieb, tzv. IT Service Management (ITSM) podľa ITIL Daňové riaditeľstvo SR Nová ul. 13 PSČ 975 04 Banská Bystrica	Produktívna	• skvalitňovanie poskytovania IT služieb • dodávka SW nástroja pre ITSM – HP Open View RV • návrh a zmapovanie súčasného stavu procesov ITSM • špecifikácia pre procesy ITSM: Konfiguračný manažment, Incident manažment, Problém manažment, Manažment zmien, Manažment edícií,.... • návrh a implementácia funkcie Service desku • implementácia procesov ITSM v SW nástroji podľa detailnej špecifikácie

Č.	Označenie štátu	Názov IS, ktorý je predmetom ponuky uchádzača a označenie vyrobcu (vlastníka všetkých práv) IS	Stav užívania IS (produktívne užívanie / aktuálne implementovaný)	Rozsah užívania / aktuálna implementácia IS (pre aké oblasti štátnej pokladne)
17	Slovenská republika	ISST – Integrovaný systém správy tarif Colné riaditeľstvo SR Mierová 23 PSČ 815 11 Bratislava	Produktívna	Návrh, vývoj, implementácia a integrácia komplexného riešenia systémovej a informačnej podpory Integrovaného systému správy tarif a dodávka súvisiaceho technického vybavenia, analýza, návrh, implementácia nasadenie do prevádzky a prevádzka kompletného riešenia systémovej a informačnej podpory informačného systému on-line prepojeného s informačnými systémami na centrálnej Európskej úrovni. Rozvoj funkcionality Integrovaného systému správy tarif v súlade s Európskou legislatívou: • Deklaračný subsystém • Subsystém správy zábezpek • Implementácia funkcionality zaručeného elektronického podpisu • Systém riadenia exportu • Prepojenie DS-EKR • Analýza PKI do DS • Zálohovanie infraštruktúry ISST • Aplikačná integrácia komunikácie ISST • Konsolidácia systémovej infraštruktúry a aplikačného programového vybavenia
18	Slovenská republika	Komplexné zabezpečenie riešenia HW konsolidácie APV DIS založenej na autorizovanom poskytovaní IBM HW služieb Daňové riaditeľstvo SR Nová ul. 13 PSČ 975 04 Banská Bystrica	Produktívna	Komplexné zabezpečenie riešenia HW konsolidácie APV DIS založenej na autorizovanom poskytovaní IBM HW služieb (IBM produkty typu UNIX – RS/6000, pSeries, SAN,...) vrátane doplnenia a upgradu IBM HW zariadení a licencovaných SW služieb (TSM,...) vrátane služieb autorizovanej technickej podpory (Maintenance) na tieto komponenty a ich periférne zariadenia.
19	Kanada	Hosting - Security services Toronto Ontario Kanada	Produktívna	Každodenná prevádzka pre HSS biznis Koncoročný daňový servis
20	Taiwan	Operations Strategy Finance and Taxation Taipei Taiwan	Produktívna	Rozšírenie on-line daňovej služby
21	USA	Individual Taxpayer Burden Model Washington DC United States	Produktívna	Zlepšenie služieb daňových poplatníkov a porozumenie ich daňových zodpovedností.
22	USA	Service-oriented architecture (SOA) infrastructure Albany New York United States	Produktívna	Zlepšenie služieb daňovým poplatníkom

1.7 Naša pridaná hodnota

V kapitole 1.5. sme sa snažili ukázať IBM ako jednu z najväčších svetových IT a technologických spoločností s enormne širokým portfóliom produktov a služieb. To čo je podstatné pre vás ako nášho dlhodobého klienta je poznanie, že sme plne schopní pokryť vaše požiadavky aj v oblasti integrácie informačného prostredia budúcej FSSR. V čom teda spočíva naša pridaná hodnota pre tento konkrétny projekt?

Know how

IBM disponuje rozsiahlymi skúsenosťami z projektov zameraných na návrh, implementáciu a správu informačných systémov inštitúcií verejnej správy, ktoré sú určené na správu financií. Projekty zamerané na implementáciu informačných systémov pre správu daní sme úspešne realizovali okrem iných v Českej republike, Rakúsku, ale aj v USA, Mexiku, Kanade a pod. Riešenie ktoré ponúkame (SAP TRM) je úspešne implementované napríklad v nasledujúcich inštitúciách verejnej správy:

- Land Oberoesterreich (Rakúsko)
- Agrární platební agentúra (Česká republika)
- Health Insurance Commission (Austrália)
- National Insurance Board (Barbados)
- FDOR (USA)
- Told & Skattestyrelsen (Dánsko)
- GKD – Emscher-Lippe (Nemecko)
- Landesamt fur Informationstechnik (Nemecko)
- Ville de Luxemburg (Luxembursko)
- Alcaldia de Medellin (Kolumbia)
- Câmara Municipal de Lisboa (Portugalsko)
- Royal Mail Group Plc (Anglicko)
- US Customs (USA)

Ľudia

IBM v rámci skupiny poskytujúcej systémové a konzultačné služby vytvorila samostatnú komunitu špecialistov a odborníkov na oblasť daní a ciel (Tax & Revenue Community of Practice), ktorá združuje viac ako 500 expertov z celého sveta. Tento tím ľudí je non stop zapojený do projektov na optimalizáciu systémov pre správu daní, pričom systematicky zbiera a distribuuje know how pre účely IBM. Dovolíme si povedať, že ani jedna spoločnosť nemá tak prepracovaný systém transferu know how a vzdelávania v tejto oblasti ako práve IBM.

Prístup

Náš prístup je založený na troch kľúčových hodnotách, ktorí IBM dlhodobo vyznáva

1. Všetko naše úsilie venujeme tomu, aby naši klienti boli úspešní. V akejkoľvek oblasti.

2. Zameriavame sa na neustále inovácie, ktoré prinášajú našim klientom náskok a pridanú hodnotu.

3. Spolu s klientmi budujeme vzťahy založené na dlhodobej vzájomnej dôvere. Dôvera zaväzuje a je základným predpokladom úspechu každého projektu.

Tieto tri hodnoty sú pre nás ako DNA – predurčujú a determinujú všetko, čo robíme.

Technológie

Kto iný ako IBM, spoločnosť ktorá už 5 rokov po sebe zaregistrovala najviac patentov na svete v oblasti informačných technológií, by mohol poskytnúť to najlepšie pre tak významného klienta ako je MFSR a organizácie v jeho pôsobnosti. O kvalite našich technológií najlepšie hovorí skutočnosť, že už niekoľko rokov sú základom fungovania informačného prostredia DSSR a CSSR. Práve na nich máme ambíciu postaviť aj základy tohto projektu.

Riešenie

A napokon to najdôležitejšie – riešenie samotné. Dovolíme si povedať, že spojenie IBM ako technologického lídra s riešením na báze SAP TRM predstavuje v súčasnosti svetovú špičku v oblasti štandardných systémov pre správu verejných príjmov a výrazne predstihuje všetky konkurenčné štandardizované produkty (napríklad štúdia Gartner Industry Research, Note GOO158611, September 2008).

1.8 Ako naplníme požiadavky zákazníka

V tejto kapitole prinášame súhrnný prehľad pokrytia požiadaviek Objednávateľa prostredníctvom poskytovania technickej asistencie v rozsahu a za podmienok definovaných v súťažných podkladoch. Konkrétne požiadavky sú následne zvýraznené aj v ďalších kapitolách pri popise funkcionalít jednotlivých komponentov riešenia.

Pre účely posúdenia splnenia všetkých požiadaviek podľa opisu predmetu zákazky sme tieto zoradili podľa jednotlivých podaktivít tak, ako sú uvedené v opise predmetu zákazky, očíslovali sme ich a ku každej požiadavke sme priradili referenčný text poukazujúci na jej splnenie. Pri texte je uvedené číslo kapitoly, v ktorej sa text nachádza. Zároveň sme ako krížovú referenciu v texte tejto ponuky uviedli na príslušnom mieste v zátvorke číslo požiadavky podľa tejto tabuľky.

Takýmto spôsobom jasne a zreteľne poukazujeme na skutočnosť, že naša ponuka v plnom rozsahu spĺňa požiadavky verejného obstarávateľa.

	Požiadavka	Splnenie požiadavky
A	**Všeobecné požiadavky**	
	Navrhované riešenie musí minimálne umožniť /podporovať:	
A1	automatizovaný zber dát na účely merania výkonnosti daňových procesov,	Dáta do komponentu BI budú dodávané automatickými procesmi a sofistikované analytické možnosti tohto nástroja umožnia vyhodnocovať efektivitu daňových procesov
A2	automatizáciu v súčasnosti manuálne vykonávaných procesov, pričom navrhované riešenie poskytovateľa musí podporovať automatizáciu procesov podľa navrhovaných úprav a musí byť v súlade so strategickými zámermi objednávateľa popísanými v rámci tohto opisu predmetu zákazky,	Podporuje celý daňový životný cyklus (vyrubenie, evidenciu, výber, resp. vymáhanie dane) zvýšením efektívneho výberu daní a iných príjmov a služby pre daňové subjekty cez konsolidované, koordinované a automatizované daňové procesy
A3	všetky moduly v rámci navrhovaného riešenia musia podporovať elektronickú výmenu informácií a napojenie na osobnú schránku daňového subjektu.	Pomocou SAP PI umožníme prepojenie modulov informačného systému na osobnú schránku subjektu.
A4	všetky moduly v rámci navrhovaného riešenia musia umožňovať okrem preddefinovaných výstupov tvorbu individuálnych reportov a štatistík.	SAP BI – SAP Business intelligence, je platforma slúžiaca na reportovanie. Pomocou SAP BI možno integrovať dáta v rámci organizácie a dokonca aj mimo organizácie. Tento komponent umožní vytváranie zákazníkom definovaných reportov a štatistík, ako aj vytváranie štandardných reportov jednotlivých komponentov riešenia.
A5	všetky moduly v rámci navrhovaného riešenia musia svojou funkcionalitou pokrývať procesy identifikované v procesnom modeli DSSR.	Toto bude dosiahnuté vykonaním analýzy súčasného stavu a analýzy procesov v rámci podaktivity 1.1. a 1.2.
A6	zabezpečenie interoperability navrhovaného riešenia s informačnými systémami používanými daňovými správami členských štátov EÚ.	SAP Process integration – ako integračnú platformu, odporúčame využiť SAP PI. Táto komponenta umožní spojiť prvky v rámci riešenia a riešenie s vonkajším svetom ako NBS, systémy tretích strán, informačné systémy európskych inštitúcií (napr. VIES) atď.
	Požiadavky - Aktivita 1	
B	**Požiadavky - podaktivita 1.1.**	

	Musia byť zadefinované oblasti informačného prostredia DSSR a pri následnej kategorizácii jednotlivých podskupín vzhľadom na atribúty ako sú:	
B1	typ procesu, zariadenia, aplikácie	
B2	kritickosť	
B3	stav	
B4	prekryv s novým informačným systémom a väzby	
B5	stav dokumentácie	
B6	definícia plánovaného rozvoja	
	Následne musí poskytovateľ v rámci technickej asistencie, súvisiacich konzultácií a súčinnosti kompletne zastrešiť nasledovné činnosti:	
B7	Zdokumentovanie fyzickej a logickej architektúry informačného prostredia	
B8	Zdokumentovanie aplikácií	
B9	Zdokumentovanie procesov a väzieb na aplikácie	
B10	Zhotovenie komplexného pohľadu a diagramu súčasného informačného prostredia a väzieb na existujúci procesný model objednávateľa	
B11	Zhodnotenie stavu informačného systému, identifikácia možných rizík pri implementácii nového informačného systému	Všeobecný popis kapitoly, fáza 2 Ascendant
C	**Požiadavky - podaktivita 1.2.**	
C1	Úpravy procesov navrhované poskytovateľom musia byť spracované v modelovacom nástroji IBM WebSphere Business Modeler v rovnakej miere detailu a s rovnakým obsahom atribútov, ako majú súčasné procesy v procesnom modeli objednávateľa.	Takto modelované procesy sú plne prispôsobiteľné pre dosiahnutie akejkoľvek miery detailu a obsahu procesov u ktoréhokoľvek zákazníka verejnej alebo štátnej správy
C2	Musia byť identifikované a definované segmenty procesov, ktoré môžu byť implementované ako služby, podporujúc tak SOA orientáciu navrhovaného riešenia	Jednotlivé procesy sú rozdelené na logické ucelené časti, v rámci ktorých sú identifikované potenciálne automatizovateľné alebo elektronizovateľné kroky/aktivity. Identifikovanie prebieha na základe analýzy samotnej, ako aj na základe rozhovorov s vecne príslušnými zamestnancami klienta. Tieto kroky sú následne vizuálne odlíšené pre ďalšie spracovanie a analýzy.
C3	Očakáva sa použitie a nasadenie takých software nástrojov, ktoré umožnia automatizáciu a štandardizáciu riešenia interných úloh na základe upraveného procesného modelu.	SAP Tax and revenue management je navrhnutý tak, že umožňuje modelovanie lokálnych aj globálnych procesov pomocou jazyka BPEL. Vo všeobecnosti je tak možné štandardizovať a automatizovať rôzne druhy úloh vo väzbe na procesné modely organizácií.
C4	Navrhované riešenie musí umožňovať prácu s modelovacím nástrojom objednávateľa v užívateľsky vhodnom prostredí, s možnosťou integrácie na iné aplikácie v rámci navrhovaného riešenia za účelom zberu a zdieľania atribútov procesov.	Modelovanie, riadenie a automatizáciu užívateľsky riadených procesov v rámci systému SAP. SAP Process Integration okrem vlastných nástrojov pre riadenie procesov umožňuje aj integráciu s externými BPM systémami na báze SOA, čo zabezpečí efektívne využívanie existujúcich business process modelov
D	**Požiadavky - podaktivita 1.3.**	
D1	Návrh architektúry musí byť vypracovaný štandardne uznávanými metodikami a postupmi na vývoj softvéru	Architektúru sme navrhli štandardnou a overenou metodikou ASCENDANT spoločnosti IBM, ktorá sa celosvetovo používa už viac ako 20 rokov
D2	ŠDS musí byť navrhnutý a vytvorený s prihliadnutím na technológiu SOA	Všeobecne popísané v kapitole 2.2.1.3.

D3	ŠDS musí umožňovať komunikáciu pomocou webových služieb s internými a externými systémami.	Systémy založené na technológii SAP NetWeaver® podporujú UNICODE, bežne uznávané technologické rozhrania (XML, Web services, HTTP/S, WSDL, SOAP, J2EE, ...)
D4	Architektúra ŠDS musí odrážať snahu o centralizáciu informačného systému nielen na hardwarovej, ale aj na softwarovej úrovni.	Všeobecne popis architektúry a navrhovaného riešenia
D5	Architektúra by mala byť servisne orientovaná (SOA),	Všeobecne popísané v kapitole 2.2.1.3.
D6	Architektúra by mala byť od začiatku dizajnovaná s ohľadom na cieľové parametre ŠDS,	Škálovateľnosť a Dostupnosť systémov - Z pohľadu budúceho rozvoja systémov a zaistenia výkonnosti či už z dôvodu zvýšenia počtu užívateľov alebo pridaním ďalšej novej funkcionality, sú systémy SAP po technologickej stránke vyvinuté rozširovať sa systematickým a efektívnym spôsobom s minimálnym narušením dostupnosti systémov alebo prerušenia masívnej vývojovej práce.
D7	Architektúra musí byť navrhovaná na každej úrovni s ohľadom rozšíriteľnosti v budúcnosti	
D8	Architektúra musí umožňovať integráciu už existujúcich ale aj budúcich aplikácií, ktoré budú potrebné pre výkon daňových procesov	Použitie komponentu SAP PI
D9	Systém musí umožňovať jednotnú správu užívateľov	Všeobecný popis kapitoly 2.2.1.2.
D10	Riešenie musí umožňovať správu služieb pomocou ich registra a zavedenie životného cyklu služieb	Všeobecný popis kapitoly 2.2.1.4.
	Register služieb (servisov) musí umožňovať:	Všeobecný popis kapitoly 2.2.1.4.
D11	správu dátových štruktúr (data structure)	Všeobecný popis kapitoly 2.2.1.4.
D12	správu politík (policy management)	Všeobecný popis kapitoly 2.2.1.4.
D13	správu zabezpečenia (security management)	Všeobecný popis kapitoly 2.2.1.4.
D14	Poskytovateľ musí zabezpečiť nástroje na efektívnu správu služieb aj ich registra	Všeobecný popis kapitoly 2.2.1.4.
	Systém musí byť postavený tak aby zabránil:	
D15	útokom z vonka	Všeobecný popis kapitoly 2.7.4.
D16	spúšťaniu neautorizovaných operácií	Všeobecný popis kapitoly 2.7.5.
D17	neautorizovanému prístupu k údajom	Všeobecný popis kapitoly 2.7.5.
	Komunikácia medzi systémami musí byť bezpečná, čo znamená:	
D18	komunikácia nesmie byť viditeľná pre nezúčastnenú stranu:	Všeobecný popis kapitoly 2.7.6.
D19	nezúčastnená strana nesmie byť schopná komunikáciu pozmeniť	Všeobecný popis kapitoly 2.7.6.
D20	na zabezpečenie komunikácie sa budú používať digitálne certifikáty,	Všeobecný popis kapitoly 2.7.6.
D22	Riešenie musí umožňovať zálohovanie systému pre prípadnú obnovu dát,	Všeobecne k zálohovaniu systému
D23	Riešenie musí umožňovať distribúciu záťaže medzi dátovým centrom a jeho zálohou,	V najjednoduchšom prípade, môže byť systém škálovateľný pridaním ďalšieho aplikačného serveru do danej skupiny príslušného systému. Použitím výhod load-balancing – rovnomerná záťaž – je požiadavka na server nasmerovaná na najvhodnejší aplikačný server z pohľadu momentálnej záťaže a výkonnosti.
	Systém musí podporovať komunikáciu s:	
D24	tenkým klientom	Všeobecný popis kapitoly 2.2.1.1.
D25	silným klientom	Všeobecný popis kapitoly 2.2.1.1.
D26	mobilným klientom	Všeobecný popis kapitoly 2.2.1.1.
D27	externými systémami	Využitie komponentu SAP PI

D28	Silní klienti musia umožňovať terminálové pripojenie na ich správu,	Silný klient – SAP Graphical User Interface – SAP Gui. Silný klient je nainštalovaný na počítači užívateľa, ku ktorému sa možno vzdialene pripojiť cez terminál a pripojiť sa do prostredia informačného systému.
D29	Preferovaný typ klienta je tenký klient. Silný klient môže byť použitý len v odôvodnených prípadoch,	Pre komunikáciu so systémom je možné použiť tenkého klienta. Odporúčania kedy použiť tenkého respektíve tučného klienta budú spravené v cieľovom koncepte.
	Riešenie musí byť navrhnuté s ohľadom na princípy viacvrstvovej architektúry. Riešenie musí mať minimálne nasledujúce vrstvy:	Všeobecný popis kapitoly 2.2.1.1.
D30	dátová	
D31	aplikačná (business)	
D32	prezentačná	
D33	Dátová vrstva musí byť horizontálne škálovateľná a údaje na fyzickom nosiči musia byť šifrované,	Všeobecný popis kapitoly 2.7.3.
D34	Ako základ aplikačnej vrstvy musí byť použitý aplikačný server, ktorý spĺňa požiadavky robustnosti a škálovateľnosti vo vertikálnom aj horizontálnom smere,	Každý aplikačný server sa skladá zo sady služieb nutných k jeho behu. Pre beh aplikácie SAP je nutný len jeden aplikačný server nazývaný centrálna inštancia.
D35	V prezentačnej vrstve musia byť použité štandardizované, etablované a otestované technológie,	Všeobecný popis riešenia, použitie http protokolu
D36	Prezentačná vrstva musí byť škálovateľná horizontálne aj vertikálne,	Ako prezentačná vrstva bude slúžiť SAP Enterprise portal, SAP GUI alebo eTax. SAP Entreprise portal ako aj eTax, ktorý je založený na technológii IBM Websphere sú horizontálne aj vertikálne škálovateľné. SAP GUI je hrubý klient, a preto otázka škálovateľnosti neopodstatnená. Všetky platformy v rámci SAP sú štandardizované, etablované a otestované mnohými zákazníkmi po celkom svete
D37	Riešenie musí umožňovať a poskytovať monitoring hardware a software	Popis Komplexné monitorovanie a management v rámci kapitoly 2.2.1.1.
E	**Požiadavky - podaktivita 1.4.**	
	Všeobecné požiadavky	
E1	Navrhované riešenie musí pokryť všetky požadované funkcionality ŠDS.	Všeobecne vyplýva z funkcionality PS-CD a CRM
	Prípadný vývoj sa musí riadiť podľa vopred odsúhlasenej metodiky, ktorá musí obsahovať aspoň:	Všeobecne popis kapitoly
E2	správu chýb (životný cyklus od identifikácie po ukončené testovanie).	
E3	popis prideľovania jednotlivých úloh vrátane vývoja, revízií a testovania.	
E4	Poskytovanie TA pri procese dodania /prípadného vývoja riešenia musí spĺňať bezpečnostné princípy.	Systémom oprávnení a kontroly sa zabezpečí centrálne uvoľňovanie transportných požiadaviek iba poverenými osobami. Tým je možné zabezpečiť nasadzovanie iba otestovaného a zdokumentovaného kódu.
E5	Každá dodaná, prípadne/vyvinutá časť software, ktorá nie je súčasťou štandardizovaného riešenia, musí prejsť revízlou kódu.	V rámci vývoja prejde každá súčasť dodávaného riešenia povinnou revízlou kódu, pričom túto vykoná iná osoba než pôvodný tvorca kódu. Táto revízia bude vykonaná v zmysle metodológie SAP ASCENDANT
E6	Revízie jednotlivých častí musia vykonávať náhodne pridelení členovia tímu, alebo tretia strana (podľa rozhodnutia objednávateľa) podľa vopred dohodnutej metodológie.	
E7	Riešenie nesmie obsahovať žiadny škodlivý kód ako napríklad trójske kone.	Takto dosiahneme, že nami dodávané riešenie nebude obsahovať žiadne škodlivé kódy

E8	Súčasťou tejto podaktivity musia byť tiež skripty, a popis, ako v rámci TA vytvorený software inštalovať a testovať.	Kapitola Výstupy
E9	Pri poskytovaní TA v priebehu prípadného vývoja sa musia realizovať tiež testy jednotlivých funkcionalít (unit testy) a ak to bude vyžadovať architektúra riešenia, tiež integračné testy v rámci ŠDS.	Všeobecný popis kapitoly 4.4.
E10	Objednávateľ neumožní inštalovanie alfa a beta verzií produktov na svojom testovacom a produkčnom prostredí.	Popísané v texte ponuky
E11	Objednávateľ nepovolí používanie nástrojov, ktoré nie sú podporované poskytovateľom.	Popísané v texte ponuky
E12	Poskytovateľ musí v rámci TA zabezpečiť podporu vrátane aktualizácie operačného systému počas celej doby, počas ktorej bude poskytovaná TA pri údržbe.	Všeobecný popis kapitoly 5.
E13	Riešenie musí komunikovať s externými systémami výhradne pomocou protokolu TCP-IP.	Všeobecný popis kapitoly 2.3.4.14
	Procesy registrácie a evidencie	
E14	Proces registrácie musí byť priamo napojený na vytvorenie osobného účtu daňového subjektu a jeho osobnej schránky pre elektronickú komunikáciu.	Ďalším dôležitým krokom registrácie je automatické vytvorenie osobnej schránky pre elektronickú komunikáciu pre registrovaný daňový subjekt. (v momente pridelenia DIČ alebo iného identifkátora).
E15	V rámci riešenia vytvorenie jedného centrálneho registra daňových subjektov, ku ktorému budú môcť pristupovať všetci zamestnanci daňovej správy s príslušnou pracovnou rolou, a to neobmedzene v rozsahu pridelených prístupových práv,	Register daňových subjektov postavený na CRM bude centrálny, jednotne prístupný všetkým pracovníkom daňových úradov podľa nastavených rolí a oprávnení.
E16	V rámci riešenia automatizované predvypĺňanie údajov z registra daňovníkov do všetkých výstupov (elektronických aj printových) vytvorených v rámci akéhokoľvek daňového procesu,	Všetky elektronické a tlačové výstupy tak budú automaticky predvypĺňané informáciami, ktoré sú v systéme dostupné
E17	V rámci riešenia elektronickú registráciu daňových subjektov na všetky typy daní s adekvátnou formou notifikácie zadávateľa o stave vybavovania uskutočneného podania,	Konania v rámci registračných konaní budú implementované ako bussiness procesy a workflow, pričom každá identifikovaná zmena v konaní, dôležitá pre daňový subjekt bude vyvolá nastavenú udalosť – na ktorú sa dá naviazať notifikácia a automatická komunikácia pre daňový subjekt.
E18	V rámci riešenia zabezpečiť aplikovanie rozhodovacích pravidiel a mechanizmov pre účely automatizácie procesov a podpory workflow v rámci procesov/agend využívajúcich údaje a služby registra,	Agendy a procesy daňovej správy budú v riešení modelované na globálnej úrovni ako Bussiness procesy (BPM) a lokálne na úrovni SAP CRM ako procesné workflow, aplikujúce rozhodovacie pravidlá a mechanizmy. Workflow v SAP CRM bude využívaný najmä v manažmente jednotlivých konaní.
E19	Aby register bol navrhnutý tak, aby mohol prostredníctvom komunikačného rozhrania automatizovane získavať údaje o daňových subjektoch z iných verejných registrov za účelom porovnania správnosti vstupných údajov,	Všeobecne popis kapitoly 2.3.2.3.3.
E20	V rámci riešenia zabezpečiť podporu sledovania plnenia zákonných lehôt a registračných povinností daňových subjektov k jednotlivým druhom daní a elektronickú notifikáciu daňových subjektov a zamestnancov správcu dane,	Všeobecne popis kapitoly 2.3.2.3.3.

E21	V rámci riešenia automatizované vydávanie rozhodnutí vo väzbe na dodržanie zákonných lehôt viažucich sa k povinnostiam daňových subjektov v procese registrácie, ako aj vo väzbe na správnosť údajov poskytovaných daňovými subjektmi,	Všeobecne popis kapitoly 2.3.2.3.3.
E22	Aby register z pohľadu základnej konfigurácie obsahoval všetky polia podľa legislatívy platnej ku dňu návrhu riešenia, ktoré je predmetom tejto zákazky v rámci Aktivity 1, ako aj polia umožňujúce zadávanie neštruktúrovaných údajov (poznámok) pre potreby zamestnancov správcu dane; poskytovateľ v rámci špecifikácie riešenia použije najlepšie skúsenosti (best practice) s adekvátnym odôvodnením,	Polia všetkých objektov kmeňových údajov – obchodný partner, zmluvný účet, zmluvný objekt – je možné rozšíriť tak, aby sa mohli doplniť údaje, ktoré vyplývajú z legislatívy, alebo z potrieb daňovej správy
E23	Takú funkcionalitu registra, ktorá automatizovane zabezpečí v momente pridelenia DIČ (alebo iného identifikátora daňového subjektu potvrdzujúceho jeho registráciu za platiteľa dane z príjmov) vytvorenie osobnej schránky daňového subjektu v module na správu osobných schránok daňových subjektov,	Všeobecne popis kapitoly 2.3.2.3.3.
E24	Aby navrhované riešenie zohľadňovalo súčasné procesy vydávania povolení na prevádzkovanie živnosti, realizované v rámci Jednotných kontaktných miest Obvodných úradov,	Samotná integrácia s JKM bude zabezpečovaná modulom PI, bussiness logika bude nastavená na našej úrovni – CRM
E25	Aby register podporoval obojsmernú automatizovanú výmenu dát medzi všetkými ostatnými aplikáciami DSSR v rámci celkového navrhovaného riešenia.	Služby registra a celého CRM budú cez SOA rozhranie prístupné všetkým integrovaným systémom v rámci informačného prostredia DR SR.
	Procesy riadenia vzťahov s daňovými subjektmi	
E26	Aby funkcionality CRM systému umožnili prepojenie medzi zamestnancami DSSR, daňovými subjektmi, procesmi a technológiami do jedného interaktívneho celku,	SAP CRM zo svojej podstaty umožňuje prepojenie medzi pracovníkmi DS SR a daňovými subjektami na interaktívnej, procesnej a technologickej úrovni a umožňuje sa pozerať na procesy spojené s výberom daní ako na jeden celok
E27	Aby základná konfigurácia navrhovaného riešenia už obsahovala relevantné moduly na riadenie, monitorovanie a analýzy riadenia vzťahov s daňovými subjektmi,	SAP PS-CD podporuje celý daňový životný cyklus (registráciu, vyrubenie dane, evidenciu úkonov, daňovú kontrolu, výber, resp. vymáhanie dane) zvýšením efektívneho výberu daní a iných príjmov a služby pre daňové subjekty cez konsolidované, koordinované a automatizované daňové procesy.
E28	Aby základná konfigurácia navrhovaného riešenia umožňovala pridávanie poznámok k záznamom daňového subjektu. Informácie musia byť prístupné pre všetkých užívateľov systému s príslušnými prístupovými právami,	Kmeňový záznam obchodného partnera obsahuje polia pre zadanie rôznych typov poznámok – poznámky ku korešpondencii, k účtovaniu, marketingové poznamky a pre riadenie kreditu.
E29	Aby základná konfigurácia navrhovaného riešenia umožňovala automatizovanú notifikáciu daňového subjektu a zároveň príslušného zamestnanca DSSR o potrebe vykonania určitého úkonu/aktivity,	Procedúra upomienkovania určuje aké činnosti majú byť vykonané pri upomienkovaní – napr. generovanie výzviev na úhradu, výpočítanie a účtovanie úrokov z omeškania a poplatkov, spracovanie poznámky pre pracovníka daňovej správy alebo odštartovanie work-flow.
E30	Aby navrhované riešenie umožňovalo napojenie modulov na call centrum DSSR,	Pomocou implementácie modulu SAP Business Comunication Management bude kontaktné centrum na daňových úradoch schopné vykonávať procesne riadenú komunikáciu pre relevantné kanály, ako telefón, chat, e-mail, pošta, fax a web. Kontaktné centrum tak bude integrované so
E31	Aby základná konfigurácia navrhovaného riešenia umožňovala správu pošty (elektronickej aj v tlačenej podobe),	

		súčastnými call centrami na DSSR a umožní aplikačnú podporu pre technické vybavenie
E32	Aby CRM modul/y umožňoval automatizovanú synchronizáciu údajov s centrálnym registrom.	SAP CRM v navrhovanom riešení predstavuje centrálny register daňovníkov – nastavené procesy tak budo priamo pristupovať k aktuálnym Bussiness objektom takéhoto registra a synchronizácia nebude potrebná
	Procesy vyrubenia dane, platenia dane a iné súvisiace činnosti	
E33	Základnou požiadavkou objednávateľa, ktorá musí byť obsiahnutá v navrhovanom riešení, je funkcionalita zriadenia osobného účtu daňového subjektu	Poskytuje komplexný pohľad na daňový subjekt prostredníctvom jeho jednotného osobného účtu. Osobný účet obsahuje prehľad všetkých transakcií počas jednotlivých fáz daňového cyklu u všetkých typov daní, na ktoré je daňový subjekt zaregistrovaný
E34	Súčasťou služby sú aj základné reportovacie nástroje nad takýmito dátami, ako i možnosť pozerať sa na doklady ako na elektronické objekty s definovanými atribútmi a metódami (SOA službami)	Okrem týchto predpripravených štruktúr je možné definovať aj vlastné pre neštandartné riešenia.
E35	Osobný účet tiež umožní vydávať občanovi potvrdenia a doklady viažuce sa k stavu jeho saldokonta, respektíve automatické overovanie si stavu účtu v daňovej správe pomocou webových služieb pre oprávnené informačné systémy verejnej správy.	FI-CA obsahuje funkcionalitu, ktorá vytvára zostatok účtu v tvare korešpondencie pre obchodných partnerov t.j. daňových subjektov
E36	Aby ŠDS zabezpečil zaevidovanie všetkých prijatých a vydaných dokumentov týkajúcich sa vyrubenia dane do evidenčného modulu a distribúciu týchto dokumentov na základe procesného workflow k daňovým subjektom, alebo v rámci organizácie k definovaným spracovateľom. Všetky údaje o prijatých a vydaných dokumentoch, stav ich spracovania a ostatné identifikačné údaje musia byť sprístupnené zároveň pre modul(y) CRM,	Zaknihovania vzniknú pri spracovaní všetkých obchodných transakcií v PS-CD. Môžu vzniknúť automaticky (fakturácia, platobný program, platobné dávky, upomienkovanie, a pod.) alebo manuálne (manuálne vyrovnanie dokladu, zaknihovanie platby a pod.).
	Aby navrhované riešenie zabezpečilo automatizovanú kontrolu prijatých dokumentov týkajúcich sa vyrubenia dane, a to najmä:	
E37	Úplnosť vyplnenia	Načítanie daňových priznaní automaticky, alebo ich zadanie manuálne. Pri načítaní sú vykonané kontroly správnosti na vyplnenie, Všeobecne kapitola 2.3.1.7.
E38	Kontrolu miestnej príslušnosti	
E39	Splnenie lehôt doručenia	
E40	Kontrolu súčtov, rozdielov a súčinov údajov na jednotlivých agregovaných riadkoch	
E41	Kontrolu identifikačných údajov porovnaním s údajmi v centrálnom registri	
E42	Po ukončení kontroly správnosti musí ŠDS automatizovane generovať zoznam chýb v doručených dokumentoch a zoznam kontaktných údajov daňových subjektov, v podaniach ktorých boli zistené chyby (reporty).	

E43	Aby na základe údajov o správnosti, včasnosti a úplnosti doručených dokumentov určených pre vyrubenie dane navrhované riešenie zabezpečilo prostredníctvom rozhodovacích mechanizmov a pravidiel vo väzbe na procesný model spustenie príslušného workflow tak, aby mohli byť automatizovane vykonané inicializačné úkony v procesoch daňovej kontroly, vytýkacieho konania, vyrubovacieho konania apod. (upovedomenie príslušného správcu dane, vedúceho oddelenia kontroly, supervízora call centra apod.),	
E44	Aby navrhované riešenie umožňovalo dodatočné paralelné zadanie údajov o jednotlivých hodnotách uvádzaných v doručených daňových priznaniach a hláseniach pre účely správy daní a pre účely daňovej kontroly, s následnou väzbou a transferom týchto údajov pre účely automatizovaného vydávania rozhodnutí,	Systém umožňuje vykonávať zmeny a opravy v podanom daňovom priznaní a opakované spracovanie priznania. Pri zmene systém vytvorí novú verziu priznania. Všetky zmeny sú zaprotokolované
E45	Aby navrhované riešenie umožňovalo porovnanie údajov v doručených daňových priznaniach a hláseniach so stavom osobného účtu daňového subjektu, generovanie potvrdenia o správnosti výsledných porovnaných údajov uvedených v daňovom priznaní alebo hlásení (najmä vo väzbe na správu dane z pridanej hodnoty), ako aj generovanie stavu salda osobného účtu,	Riadenie pohľadávok a záväzkov umožňuje mať stále aktuálny pohľad na stav neuhradených pohľadávok a záväzkov. PS-CD používa k tomu nasledovné funkcionality: riadenie otvorených položiek, prehľad zostatku účtu, upomienkovanie, odložená platba, splátkové kalendáre, zaknihovanie dodatočných transakcií vo forme dokladov. Tieto funkcionality sú detailnejšie popísané v ďalších kapitolách nižšie
E46	Aby navrhované riešenie umožňovalo automatizované generovanie stavu osobného účtu daňového subjektu na základe evidovaných daňových a platobných povinností, ako aj nárokov daňového subjektu na úhradu dane na jednej strane, a evidovaných prijatých platieb daňového subjektu a realizovaných úhrad správcu dane na strane druhej. Musí tak vzniknúť jasné, prehľadné a v každom okamihu správne saldokonto daňového subjektu.	Riadenie pohľadávok a záväzkov umožňuje mať stále aktuálny pohľad na stav neuhradených pohľadávok a záväzkov. PS-CD používa k tomu nasledovné funkcionality: riadenie otvorených položiek, prehľad zostatku účtu, upomienkovanie, odložená platba, splátkové kalendáre, zaknihovanie dodatočných transakcií vo forme dokladov. Tieto funkcionality sú detailnejšie popísané v ďalších kapitolách nižšie
E47	Aby platobný modul ŠDS v rámci základnej konfigurácie umožňoval automatizované generovanie výkazu nedoplatkov daňového subjektu, a to v lehotách stanovených zákonom, ako aj na základe zadania požiadavky správcu dane.	Záväzok (predpis dane) musí byť uhradený v určenom termíne platiteľom dane. Tento krok spracováva platby prijaté od platiteľov cez všetky kanály, cez ktoré daňová správa prijíma platby – bankový prevod, platby cez internet atď. a priraďuje tieto platby otvoreným položkám, ktoré vznikli v kroku Predpis dane – fakturácia
E48	Aby v prípade vzniku daňového preplatku ktorý nie je možné správcom dane použiť v súlade so zákonom, navrhované riešenie umožňovalo automatizované spracovanie a úhradu preplatku na účet daňového subjektu v stanovenej lehote,	Riadenie pohľadávok a záväzkov umožňuje mať stále aktuálny pohľad na stav neuhradených pohľadávok a záväzkov. PS-CD používa k tomu nasledovné funkcionality: riadenie otvorených položiek, prehľad zostatku účtu, upomienkovanie, odložená platba, splátkové kalendáre, zaknihovanie dodatočných transakcií vo forme dokladov. Tieto funkcionality sú detailnejšie popísané v ďalších kapitolách nižšie
	Procesy kontrolnej činnosti a vymáhania daňových nedoplatkov	

E49	Aby ŠDS zabezpečoval možnosť pre kontrolórov prezerať údaje v daňovom priznaní alebo hlásení, so súčasnou možnosťou vyplienenia zistených rozdielov v jednotlivých položkách priznania alebo hlásenia na základe výsledkov daňovej kontroly. Tieto údaje sa následne automatizovane prenášajú do všetkých súvisiacich dokumentov, najmä do protokolu o daňovej kontrole,	V rámci kontroly sa bude pracovať s interaktívnym formulárom, ktorý bude predstavovať rozdielové daňové priznanie. Rozdielové daňové priznanie bude po ukončení kontroly spracovávané rovnakým procesom ako normálne daňové priznanie – billing a invoicing v PRVD, čím sa umožní automatické výpočet a účtovanie výsledkov daňovej kontroly
E50	Aby ŠDS obsahoval aplikácie pre analýzu a výber subjektov na daňovú kontrolu na základe tvorby profilu daňového subjektu a jeho zaradenia do skupiny subjektov s rovnakými alebo podobnými vlastnosťami definovanými pre posúdenie vhodnosti realizácie daňovej kontroly (rating subjektov),	Platobná morálka daňového subjektu je zaznamenaná automaticky upomínacím behom alebo manuálne. / Na základe funkcionalít Ratingu a segmentácie daňových subjektov v CRM bude možné vyberať daňové subjekty na kontroly
E51	Aby modul pre podporu procesov daňovej kontroly umožňoval prepojenie na digitalizované účtovné výkazy predkladané daňovými subjektmi ako povinné prílohy daňových priznaní,	Pre daňovú kontrolu nastavíme prípad tak aby obsahoval prepojenie na digitalizovane dokumenty, posielane ako prílohy danovych priznani
E52	Aby navrhované riešenie umožnilo konfiguráciu takých rozhodovacích mechanizmov a pravidiel, ktoré podporia procesný tok aktivít v rámci výkonu daňovej kontroly v súlade s platnou legislatívou; pre prípad, že by určitý úkon v rámci daňovej kontroly nebolo možné s ohľadom na lehoty, predchádzajúce alebo nasledujúce úkony alebo iné skutočnosti vykonať, musí modul pre podporu procesov daňovej kontroly znemožniť vykonanie takéhoto úkonu a vygenerovanie príslušného dokumentu,	Riešenie bude obsahovať nastavený konfigurovateľný workflov so súborom rozhodovacích mechanizmov a pravidiel, ktoré podporia procesný tok aktivít v rámci výkonu daňovej kontroly v súlade s platnou legislatívou. Dôležitou vlastnosťou takéhoto workflow bude posudzovanie možnosti vykonávať kroky v konaní (lehoty platnosti a podobne). Ak sa určí, že úkon nie je možné vykonať, vygeneruje sa príslušný dokumement
E53	Aby navrhované riešenie umožňovalo generovanie personalizovaných úloh pre jednotlivých kontrolórov v súvislosti s prebiehajúcimi daňovými kontrolami, a ich notifikáciu,	Úlohy workflow budú personalizovane priradzované kontrolórom pomocou komponenty work-management v SAP CRM. Workflow bude obsahovať úkony vykonávané mimo systému SAP CRM v integrovaných systémoch kontroly
E54	Aby v rámci základnej konfigurácie modul pre podporu procesov daňovej kontroly umožňoval automatizovaný výpočet výšky daňových alebo iných peňažných povinností daňového subjektu na základe zadaných údajov o daňovej kontrole.	Všeobecne Zúčtovanie a fakturácia, kapitola 2.3.1.7.
E55	Aby v rámci základnej konfigurácie navrhovaného riešenia ŠDS umožňoval sledovanie, identifikovanie a reportovanie stavu vymáhania, vrátane identifikovania zamestnancov správcu dane vykonávajúcich jednotlivé úkony a zamestnancov správcu dane vykonávajúcich zápis údajov v informačnom systéme,	Prípady vymáhania daňových nedoplatkov budú môcť byť globálne sledované a monitorované pomocou reportovacích prehľadov, ktoré budú kombinovať potrebné dáta z prípadov ako stav vymáhania, zamestnanci riešiaci prípad, vývoj riešenia prípadu.
E56	Aby ŠDS v module na podporu procesov vymáhania umožňoval priame prepojenie na centrálny register, modul účtovníctva a osobný účet daňového subjektu so zaznamenávaním všetkých úkonov realizovaných v rámci vymáhania daňových a iných peňažných nedoplatkov,	Zabezpečí sa tak priame prepojenie na modul účtovníctva a osobný účet daňového subjektu so zaznameavaním úkonov v rámci vymáhania daňových a iných peňažných nedoplatkov

E57	Aby modul na podporu procesov vymáhania daňových a iných nedoplatkov podporoval automatizované generovanie dokumentov súvisiacich s vymáhaním daňových a iných peňažných nedoplatkov, napríklad výzvy, oznámenia, výkazy nedoplatkov, rozhodnutia apod.	Všeobecne Upomienkovanie, kapitola 2.3.1.7.
E58	Aby modul pre podporu procesov vymáhania daňových a iných nedoplatkov umožňoval report všetkých krokov vykonaných správcom dane a daňovým subjektom v rámci vymáhania v chronologickom usporiadaní, s priradením spôsobu realizovanej komunikácie a doručených/vypracovaných písomností,	Pri pozeraní sa na prípad vymáhania daňových a iných nedoplatkov bude možné prehľadne vidieť všetky kroky vykonané správcom dane a daňovým subjektom podľa vývoja riešenia prípadu
	Procesy účtovníctva štátnych príjmov	
E59	Aby modul pre podporu procesov účtovníctva štátnych príjmov integroval funkcie účtovníctva a platobného styku,	Je dosiahnuté integráciou komponentov FI-GL a PS-CD pri využití integračnej platformy SAP NetWeaver
E60	Aby základná konfigurácia modulu pre podporu procesov účtovníctva štátnych príjmov bola v súlade s platnou legislatívou v oblasti účtovníctva a v súlade s IPSAS,	Účtová osnova je zoznam účtov, ktorá sa používa v organizácii. Pre potreby daňovej správy sa bude používať účtová osnova v súlade s platnou legislatívou.
E61	Aby základná konfigurácia modulu pre podporu procesov účtovníctva štátnych príjmov obsahovala pravidlá pre automatizovanú kontrolu formálnej správnosti spracovávaných (účtovaných) dokumentov. Automatizovaná kontrola musí byť vykonaná pri každom účtovanom dokumente.	Zaknihovania v systéme sú uložené vždy ako doklady (dokladové pravidlo); tieto doklady slúžia ako dôkazy pre zostatok účtu v aplikácii Zmluvné účty pohľadávok a záväzkov a nepriamo aj ako dôkazy sumarizovaných údajov v účtovníctve hlavnej knihy. Zaknihovať je možné len úplne doklady, Typy dokladov /Document types klasifikujú doklady v aplikácii Zmluvné účty pohľadávok a záväzkov a riadia číslovanie dokladov a SAP obsahuje štandardné typy dokladov, ak je potrebné ďalšie typy môžu byť vytvorené podľa požiadaviek
E62	Aby účtovné operácie boli realizované v rámci modulu len na základe vygenerovaného dokumentu príslušného druhu, ktorý slúži ako podklad k realizácii účtovnej operácie,	
E63	Aby účtovné operácie nemohli byť realizované v prípade, že dokument, na základe ktorého sa účtuje, obsahuje logické chyby alebo je neúplný,	
E64	Aby základná konfigurácia modulu pre podporu procesov účtovníctva štátnych príjmov umožňovala sledovanie a tvorbu reportov o realizovaných účtovných operáciách podľa identifikácie užívateľov, ktorí operácie vykonali,	V zozname budú zobrazené všetky informácie súvisiace so zaknihovaním – dátumy, čiastka, účet hlavnej knihy, kto zaknihoval doklad a kedy. Je možné definovať viacero variantov pre zobrazenie položiek obchodného partnera, ktoré môže užívateľ používať. Každý variant môže obsahovať rôzny pohľad na položky daňového subjektu, napr. jeden variant zobrazí všetky položky daňového subjektu, ďalší variant zobrazí zosumarizované položky za jednotlivé typy daní
E65	Aby modul umožňoval rozúčtovanie jedného dokumentu na viac účtovných operácií (účtovných zápisov),	Položka / Item obsahuje informáciu nutnú pre účtovníctvo hlavnej knihy, riadenie hotovosti a nákladové účtovníctvo. Táto informácia je tvorená použitím hlavných transakcií a podtransakcií
E66	možnosť nastavenia predkontácií jednotlivých opakujúcich sa účtovných operácií (účtovných zápisov),	Systém automaticky stanovuje účty pohľadávok, záväzkov, výnosov a nákladov podľa nastavenia hlavnej transakcie a podtransakcie. Hlavná a podtransakcia je zavedená pri zadávaní riadku knihovania

E67	Aby základná konfigurácia modulu pre podporu procesov účtovníctva štátnych príjmov umožňovala tak automatizované, ako aj manuálne evidovanie a účtovanie,	Znamená to, že všetky účtovania na účty pohľadávok a výnosov sú automaticky zaúčtované do hlavnej knihy podľa prednastavených predpisov účtovania. / Zaknihovania môžu vzniknúť automaticky (platobný program, platobné dávky, upomienkovanie, apod.) alebo manuálne (manuálne vyrovnanie dokladu, zaknihovanie platby apod.).
E68	Aby základná konfigurácia modulu pre podporu procesov účtovníctva štátnych príjmov umožňovala nastavenie účtovej osnovy a tvorbu analytických účtov nad rozsah všeobecnej účtovej osnovy pre rozpočtové a príspevkové organizácie,	Účtová osnova je zoznam účtov, ktorá sa používa v organizácii. Pre potreby daňovej správy sa bude používať účtová osnova v súlade s platnou legislatívou.
	Aby základná konfigurácia modulu pre podporu procesov účtovníctva štátnych príjmov umožňovala nastavenie ľubovoľných parametrov účtovného prípadu, najmenej však:	Zaknihovania v systéme sú uložené vždy ako doklady (dokladové pravidlo); tieto doklady slúžia ako dôkazy pre zostatok účtu v aplikácii Zmluvné účty pohľadávok a záväzkov a nepriamo aj ako dôkazy sumarizovaných údajov v účtovníctve hlavnej knihy. Zaknihovať je možné len úplne doklady
E69	Identifikátor (kód) účtovného dokladu/dokumentu	
E70	Typ dokumentu	
E71	Systémový dátum generovania dokladu/dokumentu	
E72	Účtovné obdobie	
E73	Organizačnú jednotku, partnera, subjekt	
E74	Popis obsahu účtovného prípadu	
E75	Systémový dátum zaevidovania účtovného prípadu	
E76	Sumu	
E77	Dátum splatnosti	
E78	Iné voliteľné údaje	
E79	Aby základná konfigurácia modulu pre podporu procesov účtovníctva štátnych príjmov umožňovala najmenej dva stupne spracovania účtovného prípadu / transakcie, a to evidovanie a zaúčtovanie,	Posledným krokom je účtovníctvo príjmov. Transakcie, ktoré sú zaknihované v PS-CD sú v pravidelných intervaloch sumarizované a prevedené do hlavnej knihy finančného účtovníctva, ktorá je plne integrovaná s PS-CD. Znamená to, že všetky účtovania na účty pohľadávok a výnosov sú automaticky zaúčtované do hlavnej knihy podľa prednastavených predpisov účtovania
	Aby modul umožňoval evidenciu a účtovanie účtovných prípadov ktoré vzniknú na základe nasledujúceho zoznamu udalostí:	Všeobecne kapitola 2.3.1.6 a 2.3.1.7.
E80	Predpis dane na základe zaevidovaných údajov z daňového priznania alebo hlásenia	Všeobecne kapitola 2.3.1.6 a 2.3.1.7.
E81	Vyrubená daň alebo rozdiel dane	Všeobecne kapitola 2.3.1.6 a 2.3.1.7.
E82	Prijatá alebo odoslaná platba akéhokoľvek charakteru	Všeobecne kapitola 2.3.1.6 a 2.3.1.7.
E83	Nepeňažné vyrovnanie (započítanie pohľadávok apod.)	Otvorené položky zmluvného účtu/zmluvného objektu môžu byť vyrovnané čiastočne alebo úplne. Pre čiastočné vyrovnanie systém ukladá zostatkovú čiastku pre položku a vyrovnanú čiastku, Všeobecne kapitola 2.3.1.6 a 2.3.1.7.
E84	Vydané rozhodnutie zakladajúce vznik pohľadávky alebo záväzku	Všeobecne kapitola 2.3.1.6 a 2.3.1.7.
E85	Vystavená výzva v rámci vymáhania nedoplatkov	Všeobecne kapitola 2.3.1.6 a 2.3.1.7., Upomienkovanie

E86	Generovaný výkaz nedoplatkov	Riadenie pohľadávok a záväzkov umožňuje mať stále aktuálny pohľad na stav neuhradených pohľadávok a záväzkov. PS-CD používa k tomu nasledovné funkcionality: riadenie otvorených položiek, prehľad zostatku účtu, upomienkovanie, odložená platba, splátkové kalendáre, zaknihovanie dodatočných transakcií vo forme dokladov. Tieto funkcionality sú detailnejšie popísané v ďalších kapitolách nižšie, Všeobecne kapitola 2.3.1.6 a 2.3.1.7.
E87	Vytvorený splátkový kalendár	Všeobecne kapitola 2.3.1.6 a 2.3.1.7.
E88	Odpísanie pohľadávky alebo záväzku	Všeobecne kapitola 2.3.1.6 a 2.3.1.7.
E89	Prevod počiatočných alebo konečných stavov	Všeobecne kapitola 2.3.1.6 a 2.3.1.7.
E90	Aby základná konfigurácia modulu pre podporu procesov účtovníctva štátnych príjmov obsahovala hlavnú (účtovnú) knihu a vedľajšie (analytické) knihy,	Zmluvné účtovníctvo pohľadávok a záväzkov (FI-CA), v zmysle účtovníctva odberateľov je spravované ako nezávislá vedľajšia kniha oddelená od hlavnej knihy v komponente Finančné účtovníctvo.
E91	Aby všetky prijaté platby boli automatizovane rozúčtované na účty daňových subjektov podľa čísla účtu a identifikátora platby,	Záväzok (predpis dane) musí byť uhradený v určenom termíne platiteľom dane. Tento krok spracováva platby prijaté od platiteľov cez všetky kanály, cez ktoré daňová správa prijíma platby – bankový prevod, platby cez internet atď. a priraďuje tieto platby otvoreným položkám, ktoré vznikli v kroku Predpis dane – fakturácia
E92	Aby platby, u ktorých nie je možné identifikovať platiteľa, boli zhromažďované na samostatnom účte pre neidentifikované platby, pričom je nevyhnutný automatizovane generovaný report o týchto platbách a distribuovaný kompetentným osobám,	Položky, ktoré vyžadujú objasnenie spravidla vzniknú pri účtovaní platobnej dávky, keď nie je možné zaúčtovať niektoré alebo všetky položky na zmluvný účet.
E93	Aby realizácia refundácií (vrátenia nadmerného odpočtu, preplatku na dani apod.) bola možná v systéme automatizovane alebo manuálne. Pri každej refundácii sa vyžaduje kontrola oprávnenosti transakcie (transakcií) kompetentnou osobou.	
E94	Aby spracovanie a odosielanie podkladov pre realizáciu refundácií bolo vo formáte umožňujúcom spracovanie v informačnom prostredí Štátnej pokladnice	Prijaté a odoslané platby vytvorené z iniciatívy daňového úradu sú generované platobným programom / Payment program
F	**Požiadavky - podaktivita 1.5.**	
F1	Požaduje sa vypracovať plán a popis migrácie dát.	Definované výstupy činností
F2	Aby migrácia všetkých aktívnych transakčných dát bola uskutočnená ešte pred tým, ako budú jednotlivé aplikácie ŠDS nasadené do produkčného prostredia,	Všeobecný popis kapitoly 4.2.2.1.
	Aby migrované boli najmenej nasledovné dáta o daňových subjektoch v individuálnom členení:	
F3	Počiatočné stavy osobných účtov daňových subjektov v členení na pohľadávky a záväzky podľa jednotlivých druhov daní a podľa jednotlivých zdaňovacích období	
F4	Údaje o odpísaných pohľadávkach	
F5	Údaje o daniach platených v splátkach alebo o odklade platenia daní	
F6	Údaje o preplatkoch na daniach	Všeobecný popis kapitoly 4.2.2.3.

F7	Objednávateľ požaduje TA pri definovaní jedného alebo viacerých formátov, na základe ktorých bude vykonaná migrácia počiatočných stavov,	Plánujeme pracovať s nástrojmi podporujúcimi formáty LSMW a EMIGALL
F8	Objednávateľ požaduje transfer pripravených dát o počiatočných stavoch osobných účtov daňových subjektov v príslušnom odsúhlasenom formáte do ŠDS,	Všeobecný popis kapitoly 4.2.2.1.
F9	Aby pri migrácii bola dodržaná referenčná integrita dát,	Všeobecný popis kapitoly 4.2.1.
F10	Aby pri migrácii dát bola zabezpečená sémantická zhoda entít medzi systémami,	Všeobecný popis kapitoly 4.2.1.
F11	Aby počas migrácie boli poskytovateľom zabezpečené reporty o chybách vzniknutých počas migrácie, a musí v návrhu riešenia uviesť spôsob ich odstránenia,	Plánujeme pracovať s nástrojmi podporujúcimi formáty LSMW a EMIGALL. Ich súčasťou je záznam o chybách v migrácii.
F12	Aby poskytovateľ v rámci poskytovania TA uviedol v návrhu jasne a zrozumiteľne spôsob, akým sa rozdelia migrované dáta na tie, ktoré budú migrované priamo do produkčného prostredia (okrem tu uvedených) a tie, ktoré budú archivované.	Všeobecný popis kapitoly 4.2.2.3.
G	**Požiadavky - podaktivita 1.6.**	
G1	Požaduje sa vykonanie funkčných testov	Všeobecný popis kapitoly
G2	Požaduje sa vykonanie regresných testov	
H	**Požiadavky - podaktivita 1.7.**	
H1	Zabezpečenie vyškolenia užívateľov formou vyškolenia skupiny školiteľov (v rozsahu efektívneho užívania riešenia, ktoré je predmetom tejto zákazky; viď podaktivita A1.8.)	Všeobecne popis kapitoly
H2	Zabezpečenie vyškolenia správcov systému formou vyškolenia skupiny školiteľov (v počte správcov a v rozsahu efektívneho spravovania riešenia, ktoré je predmetom tejto zákazky)	
H3	Zadefinovanie stratégie podpory prevádzky	
H4	Vytvorenie plánov a skriptov pre spustenie produktívnej prevádzky	
H5	Vytvorenie plánov, skriptov a proces pre prípady neočakávaných udalostí	
H6	Objednávateľ požaduje, Aby výstupom poskytovania TA v rámci tejto podaktivity bola aj kompletná dokumentácia v papierovej alebo elektronickej podobe a Aby bola zároveň sprístupnená formou interaktívnej webovej služby umožňujúcej komunikáciu s používateľom (otázky a odpovede)	S jeho pomocou je možné rýchlo pripraviť profesionálnu tréningovú dokumentáciu v slovenskom alebo anglickom jazyku, online help a interaktívne simulácie, a okamžite sprístupniť tieto materiály koncovým užívateľom.
H7	Dokumentácia musí byť aktualizovaná vždy, súčasne, keď dôjde ku aktualizácii verzie jednotlivých častí riešenia, ktoré je predmetom tejto zákazky.	Celá dokumentácia bude trvale prístupná v podobe interaktívnej webovej služby. Nové verzie systému budú vždy obsahovať najnovšie a updatované verzie dokumentácie.
H8	Dokumentácia musí byť vypracovaná v slovenskom alebo anglickom jazyku.	S jeho pomocou je možné rýchlo pripraviť profesionálnu tréningovú dokumentáciu v slovenskom alebo anglickom jazyku, online help a interaktívne simulácie, a okamžite sprístupniť tieto materiály koncovým užívateľom.
H9	Objednávateľ požaduje, Aby všetky školenia zamestnancov prevádzkovateľa/prijímateľa boli realizované v slovenskom jazyku, formou školení školiteľov.	Všeobecne popis kapitoly

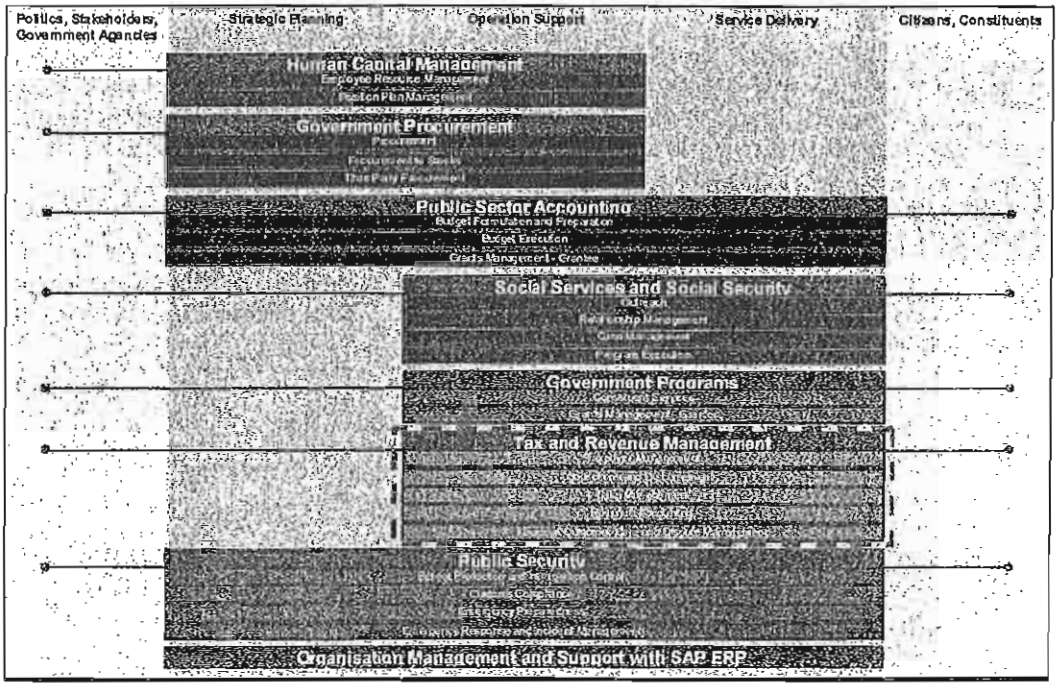
	Konfiguračný a administrátorský manuál, ktorý bude obsahovať:	
H10	Prehľad celého systému s popisom jeho súčastí,	
H11	Špecifikáciu prostredia (hardware, software, nástroje, nastavenia), ktoré je požadované pre normálne operácie a výkon procesov,	
H12	Bezpečnostné procedúry a procedúry pre spustenie systému po odstránení chýb, detailne musia byť popísané užívateľské postupy pri vzniku jednotlivých možných chýb,	
H13	Špecifikáciu nastavení pre všetky moduly,	
H14	Obmedzenia pri synchronizáciách, ak existujú,	
H15	Popis požadovaných administrátorských procedúr,	
	Systémový a technický manuál musí obsahovať minimálne:	
H16	Systémovú infraštruktúru,	
H17	Štruktúru databáz a záznamov,	
H18	Maximálnu veľkosť súborov a tabuliek, ak je potrebné ju zadefinovať,	
H19	Technické špecifikácie jednotlivých modulov,	
H20	Iné relevantné dáta,	
	Užívateľský manuál musí obsahovať minimálne:	
H21	Metodickú príručku pre používateľa	
H22	Popis všetkých modulov a ich funkcionalít	
H23	Popis chýb, ktoré môže spôsobiť užívateľ, spôsoby ich možného odstránenia	Všeobecný popis kapitoly
H24	Požadovaná dokumentácia musí byť vypracovaná v slovenskom jazyku alebo v anglickom jazyku podľa požiadavky objednávateľa.	S jeho pomocou je možné rýchlo pripraviť profesionálnu tréningovú dokumentáciu v slovenskom alebo anglickom jazyku, online help a interaktívne simulácie, a okamžite sprístupniť tieto materiály koncovým užívateľom.
H25	Objednávateľ v rámci TA realizovanej v rámci tejto Aktivity požaduje, aby celé riešenie bolo licencované, aby bolo v súlade so špecifikáciou uvedenou v tejto prílohe a aby bolo bez identifikovaných chýb	Všeobecný popis kapitoly 2.2.4.
I	**Požiadavky - podaktivita 1.8.**	
I1	Objednávateľ požaduje, Aby v rámci poskytovania TA pri podpore informačného systému počas realizácie tohto projektu (teda pred uvedením do prevádzky) boli všetky chyby vzniknuté počas realizácie riešenia, ktoré je predmetom tejto Aktivity 1 (riešenia) odstránené poskytovateľom na vlastné náklady.	
I2	Poskytovanie TA pri podpore a údržbe musí pokrývať všetky súčasti riešenia ako celok, ktoré je predmetom tejto zákazky.	
I3	Objednávateľ ďalej požaduje, Aby v rámci TA bolo odstraňovanie chýb kategorizované a TA pri servisnom zásahu bola realizovaná v časovom rámci podľa nasledujúcej tabuľky	Všeobecný popis kapitoly 5
J	**Požiadavky - Aktivita 2**	
J1	Objednávateľ požaduje poskytnutie TA po vypršaní lehoty uvedenej v Aktivite 1.8., a to v rozsahu ako je uvedené pri Aktivite 1.8.	Všeobecný popis kapitoly 5

J2	Objednávateľ požaduje, Aby doba trvania TA pri následnej podpore v rámci tejto aktivity bola najmenej 1 rok.	
	Požiadavky - Aktivita 3 a Aktivita 4	
K	**Požiadavky - podaktivita 3.1., 4.1.**	
	Musia byť zadefinované oblasti informačného prostredia CSSR resp. poisťovní a pri následnej kategorizácii jednotlivých podskupín vzhľadom na atribúty ako sú:	
K1	typ procesu, zariadenia, aplikácie	
K2	kritickosť	
K3	stav	
K4	prekryv s novým informačným systémom a väzby	
K5	stav dokumentácie	
K6	definícia plánovaného rozvoja	
	Následne musí poskytovateľ v rámci technickej asistencie, súvisiacich konzultácií a súčinnosti kompletne zastrešiť nasledovné činnosti:	
K7	Zdokumentovanie fyzickej a logickej architektúry informačného prostredia	
K8	Zdokumentovanie aplikácií	
K9	Zdokumentovanie procesov a väzieb na aplikácie	
K10	Zhotovenie komplexného pohľadu a diagramu súčasného informačného prostredia a väzieb na existujúci procesný model objednávateľa	
K11	Zhodnotenie stavu informačného systému, identifikácia možných rizík pri implementácii nového informačného systému	Všeobecný popis kapitoly
L	**Požiadavky - podaktivita 3.2., 4.2.**	
L1	Riešenie bude vychádzať z definovaných procesov vykonávaných CSSR resp. poisťovňami na všetkých organizačných stupňoch a úrovniach	Všeobecný popis kapitoly.
L2	Riešenie musí podporovať výkon týchto procesov, zároveň však musí byť dostatočne flexibilné a moduláme, nakoľko v daňových/colných procesoch dochádza k častým zmenám	
L3	Očakáva sa použitie a nasadenie takých software nástrojov, ktoré umožnia automatizáciu a štandardizáciu riešenia interných úloh na základe upraveného procesného modelu.	
L4	Navrhované riešenie musí umožňovať prácu s modelovacím nástrojom objednávateľa v užívateľsky vhodnom prostredí, s možnosťou integrácie na iné aplikácie v rámci navrhovaného riešenia za účelom zberu a zdieľania atribútov procesov.	
L5	Počas celej doby trvania TA musia byť identifikované a definované segmenty procesov, ktoré môžu byť implementované ako služby, podporujúc tak SOA orientáciu navrhovaného riešenia.	
L6	Je nevyhnutné definovať taký prístup k vývoju navrhovaného riešenia, ktorý bude zaručovať maximálnu využiteľnosť elementárnych služieb a zaručí implementáciu riešenia na báze SOA.	

L7	Očakáva sa použitie a nasadenie takých software nástrojov, ktoré umožnia automatizáciu a štandardizáciu riešenia interných úloh na základe upraveného procesného modelu.	
L8	Navrhované riešenie musí umožňovať prácu s modelovacím nástrojom objednávateľa v užívateľsky vhodnom prostredí, s možnosťou integrácie na iné aplikácie v rámci navrhovaného riešenia za účelom zberu a zdieľania atribútov procesov	
M	**Požiadavky - podaktivita 3.3., 4.3.**	
M1	Návrh architektúry musí byť vypracovaný štandardne uznávanými metodikami a postupmi na vývoj softvéru	Architektúru sme navrhli štandardnou a overenou metodikou IBM Unified Method Framework/GS Method spoločnosti IBM
M2	ŠCS musí byť navrhnutý a vytvorený s prihliadnutím na technológiu SOA	Všeobecne popísané v kapitole 2.2.1.3.
M3	ŠCS musí umožňovať komunikáciu pomocou webových služieb s internými a externými systémami.	Systémy založené na technológií SAP NetWeaver podporujú UNICODE, bežne uznávané technologické rozhrania (XML, Web services, HTTP/S, WSDL, SOAP, J2EE, ...)
M4	Ostatné požiadavky identické s 1.3.	Pozri splenenie jednotlivých požiadaviek podľa tabuľky
N	**Požiadavky - podaktivita 3.4., 4.4.**	
	Návrh integrácie musí byť urobený tak, že budúce prepojenie:	
N1	Zabezpečí nepretržitý, správny a stabilný chod integrovaných systémov	všeobecný popis kapitoly.
N2	Zabezpečí interoperabilitu systémov medzi sebou a vo vzťahu k ostatným ISVS, ako aj vo vzťahu ku kľúčovým systémom EÚ,	Popis SAP PI
N3	Umožní využívanie elektronických služieb povinným subjektom a tretím stranám v plnom rozsahu daňových a colných agend	všeobecný popis kapitoly.
N4	Zabezpečí vytvorenie a správu jednotného účtu povinného subjektu, sledovanie jeho salda a jednotný pohľad na všetky aktivity a komunikáciu medzi subjektom a daňovou správou/colnou správou;	všeobecný popis kapitoly.
N5	Bude integrované zo základnými prístupovými komponentmi eGovernmentu, spoločnými modulmi ÚPVS podľa NKIVS	všeobecný popis kapitoly.
N6	Bude postavené na SOA princípoch	všeobecný popis kapitoly.

2 Popis ponúkaného riešenia Štandardného daňového systému

Pre potreby DSSR navrhujeme riešenie SAP Tax and Revenue Management (SAP TRM).



Obrázok: SAP pre verejný sektor - Ponúkané skupiny komponentov sú v modrom rámčeku

2.1 Vymedzenie navrhovaného riešenia ŠDS

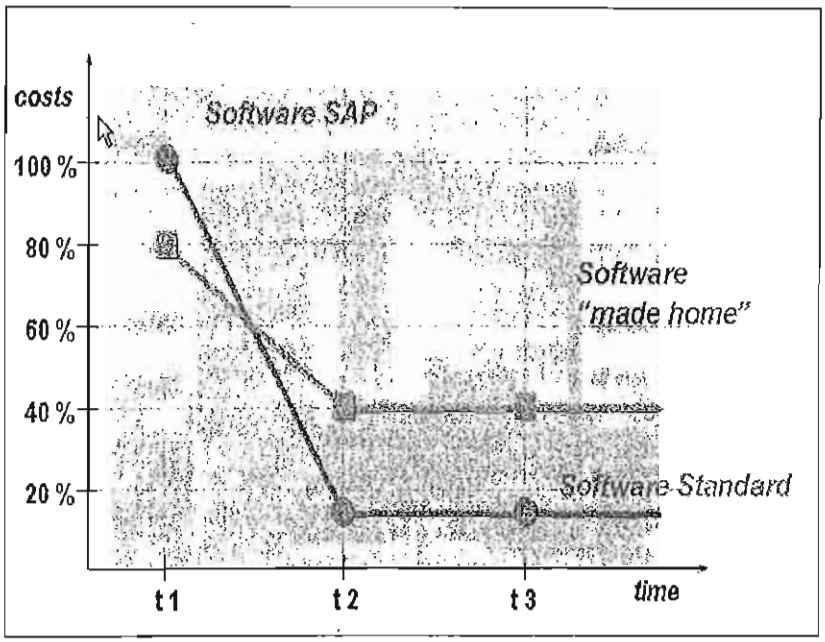
Riešenie, ktoré ponúkame je založené na štandardnom softwarovom balíku firmy SAP AG s názvom SAP TRM. Riešenie ponúka funkcionalitu pre riadenie, správu, kontrolu a výber daní a príjmov verejných inštitúcií. Riešenie pokrýva kľúčové procesy, ako registrácia daňového subjektu, korešpondencia, spracovanie priznaní, správa účtu a podobne, ich komponenty a subprocesy.

2.1.1 Výhody SAP TRM ako štandardného balíkového riešenia

Pre verejného obstarávateľa navrhujeme štandardnú komerčnú aplikáciu, ktorá spĺňa osobitné požiadavky DSSR. Nižšie môžete nájsť dôležité fakty, prečo je SAP TRM vhodný práve pre daňovú správu.

- Využitie a zakomponovanie najlepších praktík a skúseností ("best pracitces") v sektore - výzvy a problémy implementácie softvérových aplikácií pre správu dane sú podobné u takmer všetkých vlád a vo všetkých krajinách. Využívaním týchto skúseností a ich zapracovaním do ponúkaného riešenia sa zvýšila efektívnosť príjmu a spracovania daňových priznaní, zlepšila sa úroveň klientskeho servisu a automatizácia daňových procesov, čo malo u všetkých implementácií za následok vyšší výber daní.

- Znížené celkové náklady na vlastníctvo (TCO – Total Cost of Ownership) – keďže sú SAP aplikácie klasifikované ako štandardný softvér a navrhované riešenie je komplexné a integrované. Údržba takéhoto softvéru je dlhodobo lacnejšia a ekonomickejšia.



Obrázok: Porovnanie nákladov balíkového riešenia s riešením vyvynutým na mieru.

- Zníženie rizika implementácie neznámej aplikácie – riešenie SAP TRM zaviedlo niekoľko daňových správ po celom svete a úspešne používa túto aplikáciu dodnes.

- Prístup k skúsenostiam v zavádzaní daňových riešení - vzhľadom k tomu, že SAP bol použitý pre daňové riešenia v mnohých krajinách, máme dostatok odborníkov, ktorí sú k dispozícii pre poradenstvo pri implementácii riešenia. Táto medzinárodná znalosť SAP prostredia a aplikácií je veľkou výhodou v porovnaní s obmedzenými zdrojmi v prípade riešení na mieru. Výhodou je aj dostupnosť vzdelávacích programov na pomoc pri urýchlení prenosu vedomostí.

- Zrýchlená implementácia - SAP ponúka štandardné softvérové riešenie, ktoré zahŕňa funkcie, ktoré daňové správy realizujú, a to s rozsiahlymi možnosťami konfigurácie. SAP softvér umožňuje nastavenie (napr. prispôsobiť procesy a parametre existujúcich riešení) a development tak, aby boli v súlade s požiadavkami verejného obstarávateľa. Tento prístup umožňuje rýchlu implementáciu pri menšom úsilí a je otvorenejší voči budúcej zmene.

- Pružnosť riešenia - Zmeny legislatívy, špecifické potreby alebo nové požiadavky DSSR môžu byť ľahko doimplementované k dodanému riešeniu.

2.1.2 Základ riešenia ŠDS - SAP TRM

SAP TRM je komerčná aplikácia založená na kombinácii prvkov SAP ERP, SAP CRM a SAP NetWeaver.

SAP TRM umožňuje a podporuje využitie SOA, je to modulové riešenie založené na SAP NetWeaver 7.1. Toto riešenie podporuje služby ako case management (riadenie prípadov a konaní), definovanie pravidiel (rule engine), workflow, business intelligence a enterprise portal. Využíva nasledujúce komponenty SAP Business suite:

- SAP ERP 2005, s komponentom SAP Public Sector Collection and Disbursement slúžiaci na registráciu daňových subjektov, return processing (spracovanie priznaní, výkazov a hlásení), recievables a paybles management (riadenie pohľadávok a záväzkov), revenue accounting (evidencia a účtovanie príjmov) a collection management (riadenie výberu daní a poplatkov).

- SAP CRM 2007, ktorý je na jednej strane spojený s ERP, napríklad pri procese registrácie daňového subjektu a výbere daní (collection management).

Riešenie môže byť prevádzkované na väčšine serverov a operačných systémov, vrátane operačného systému Linux, taktiež podporuje databázové servre IBM ORACLE, Microsoft SQL, Oracle a MaxDB. Riešenie podporuje pri využití portálu prehliadače Internet Explorer a Mozilla Firefox.

SAP TRM poskytuje jednotný pohľad na daňový subjekt a podporuje riadenie rôznych druhov príjmov a daní, čo má za následok zvýšenie efektívnosti výberu daní a maximálnu konzistenciu. SAP TRM je integrovaný softvér, ktorý podporuje komplexnú a efektívnu správu daní a poskytuje jednotný pohľad na všetky povinnosti platcu dane. Tento softvér podporuje spoločné procesy vo všetkých vládnych agentúrach zodpovedných za výber príjmov a daní. *(Poznámka: v texte sú okrem špeciálne vyznačených prípadov rovnocenne používané pojmy daňovník a daňový subjekt.)*

Riešenie taktiež komplexne pokrýva funkčnú oblasť účtovania štátnych príjmov, vrátane spracovania platieb, pravidiel uzatvárania otvorených položiek, objasnenie sporných platieb, vymáhanie pohľadávok a exekučného konania, výpočet úrokov, riadenie daňovej kontroly a evidenciu prichádzajúcej a odchádzajúcej korešpondencie.

SAP TRM je navrhnutý tak, že umožňuje modelovanie lokálnych aj globálnych procesov pomocou jazyka BPEL. Vo všeobecnosti je tak možné štandardizovať a automatizovať rôzne druhy úloh vo väzbe na procesné modely organizácií. (C3)

Toto riešenie je dosiahnuté prostredníctvom:

- **Jednotného servisu pre daňovníkov** – Daňovníci sa môžu zaregistrovať cez viacero kanálov a dostávajú jeden, unikátny účet, na ktorý môžu pristupovať neobmedzene akýmkoľvek spôsobom, najmä však cez Internet, čo im umožní 24hodinový základný servis. Môžete tak poskytovať daňovníkom konzistentné služby a pritom získať celkový prehľad o interakciách počas jednotlivých fáz daňového cyklu. Tiež je zabezpečené efektívne určenie daňovej povinnosti, riadenie a evidencia výberu daní a pod.

- **Efektívneho vykonania procesu zúčtovania, výberu a platieb** – Zúčtovacie aktivity sú podporované cez riadenie, sledovanie, účtovníctvo a reportovanie informácií týkajúcich sa platby daní, pohľadávok, zúčtovania a refundácie. Činnosti pri požiadavke na platbu a riadenie výberu sú vykonávané automaticky pomocou implementovaných

rozhodovacích pravidiel a histórie platiteľa dane. Vhodné činnosti pri výbere daní ako napr. upozornenia, odchádzajúce volania, spôsoby komunikácie pri výbere sú zvolené na základe rizikových profilov daňovníkov. Programové vybavenie sleduje všetky aktivity v rámci výberu daní a môže zobraziť históriu platiteľa dane pre všetky typy daní.

- **Integrovaného účtovníctva príjmov** – Funkcie účtovníctva štátnych príjmov a kontroly plnenia daňových povinností sú plne integrované s riadením procesov správy daní tak, aby poskytli včasnú distribúciu daní a príjmov, účtovanie v hlavnej knihe, manažment fondov a fiškálny reporting pre MFSR a iných užívateľov. Táto integrácia znižuje prevádzkové náklady na IT a tiež skracuje čas na spracovanie, súčasne zvyšujúc fiškálnu transparentnosť.

- **Rozsiahleho riadenia prípadov (case management)** – Software má centrálne úložisko pre riadenie informácií spustených rôznymi udalosťami buď priamo v informačnom systéme alebo z iných zdrojov alebo kanálov. Podporuje riadenie rozmanitých typov prípadov ako daňová kontrola, opravné prostriedky apod. a umožňuje spojenie objektov v rámci ale aj mimo SAP-u.

- **Možnosti včasného spracovania priznaní a spracovania platieb** – daňovníci môžu doručiť daňové priznanie cez viaceré kanály, ako poštou, osobne alebo sprostredkovanie cez internet. Softvér overí priznanie, uskutoční spracovanie výnimiek a vypočíta výšku pohľadávky alebo záväzku. Ľahko sa nastavuje, aby zvládol hromadné spracovanie transakcií a podporuje rôzne metódy platieb presne a efektívne. Tieto metódy zahŕňajú elektronický prevod peňažných prostriedkov, Automated Clearing House (ACH) Network, debetné karty, šeky, kreditné karty a hotovosť. Softvér podporuje globálne a štandardizované formáty elektronických platieb ako Electronic Data Interchange (EDI) ako aj rôzne špecifické formáty pre krajinu.

- **Rozsiahleho systému riadenia korešpondencie a kontaktov** – Tento softvér ponúka kompletný súbor typov korešpondencie pre komunikáciu medzi daňovými orgánmi a daňovníkmi, ako napr. daňové priznania a potvrdenia o úhrade. Môžete automaticky vytvoriť odchádzajúcu korešpondenciu v spojení s daňovými priznaniami, požiadavkami na prichádzajúcu korešpondenciu a platobnými procesmi. S týmto softvérom môžete uchovávať interakcie s daňovníkmi v jednom konsolidovanom pohľade, či už ide o písomnú korešpondenciu, e-mail, interaktívnu hlasovú komunikáciu, telefonické hovory, fax, EDI, alebo iné papierové dokumenty. Pretože všetky informácie sú na jednom mieste, bez ohľadu na formát, jednotlivé daňové úrady môžu poskytovať daňovníkom konzistentné informácie o stave ich osobného účtu.

- **Konzistentnej daňovej kontroly** – priznania vyberané na kontrolu sú zvolené pomocou pravidiel, a to buď náhodným výberom alebo pomocou špeciálneho programu. Pre každú kontrolu je vytvorený prípad (konanie) a vykonanie procesu daňovej kontroly je podporované vytvorením zoznamu pracovných činností. Ďalej softvér poskytuje komplexné "business intelligence" funkcie, ktoré Vám pomôžu odhaliť alebo definovať normy, trendy, výnimky a odchýlky v údajoch – a podporujú daňové orgány pri rozhodovaní o potrebe vykonania daňovej kontroly a monitorovaní dodržania iných povinností daňových subjektov. CRM funkcionalitu softvéru môžete používať aj na to, aby ste proaktívne

informovali daňovníkov o zmenách v daňovej legislatíve, a tým pozitívne ovplyvnili jej dodržiavanie.

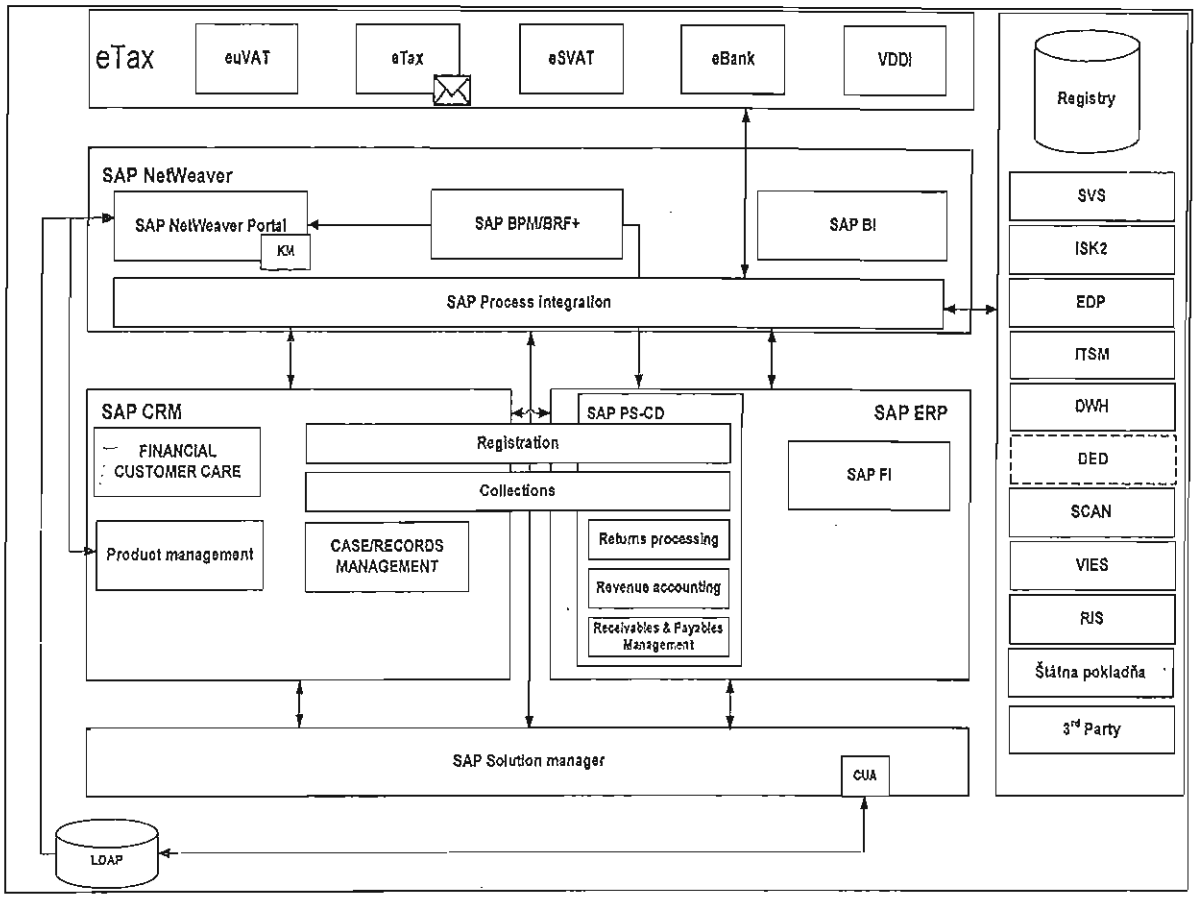
2.2 Architektúra ŠDS

Systémy založené na technológii SAP NetWeaver podporujú UNICODE, bežne uznávané technologické rozhrania (XML, Web services, HTTP/S, WSDL, SOAP, J2EE) (D3, M3), majú prepracovanú koncepciu zabezpečenia procesu vývoja a modifikácie riešenia. Sú pripravené na integráciu s ďalšími aplikáciami prostredníctvom štandardizovaných rozhraní a nástrojov a majú vysokú mieru zabezpečenia a schopnosť protokolovať operácie v systéme z pohľadu bezpečnosti. Ďalej systémy umožňujú zákaznícke prispôsobenie podporovaných procesov pomocou definovaných systémových nástrojov bez nutnosti meniť zdrojový kód.

Architektúru sme navrhli štandardnou a overenou metodikou IBM Unified Method Framework/GS Method. (D1, M1) Návrh architektúry je vytvorený s cieľom centralizovať jednotlivé logické aj fyzické prvky informačného systému. (D4)

2.2.1 Popis architektúry a popis vrstiev

Na základe funkčných požiadaviek poskytnutých v súťažných podkladoch, môžete nájsť na nasledujúcom obrázku celkovú architektúru riešenia s rôznymi komponentmi, ktoré budú pokrývať požiadavky DSSR.



Obrázok: Popis architektúry riešenia

Architektúra je postavená na produkte SAP TRM a jej základné prvky sú SAP NetWeaver, SAP CRM a SAP ERP.

Komponent SAP NetWeaver pozostáva z nasledujúcich podkomponentov:

- SAP NetWeaver portal – ide o portálové riešenie, ktoré na jednej strane umožňuje prístup užívateľov do daňového informačného systému prostredníctvom internetového prehliadača, na strane druhej bude slúžiť ako zdroj pre aplikáciu a portál eTax. Ďalej budeme využívať SAP NetWeaver portal ku prístupu k zdieľaným súborom a k neštruktúrovanému obsahu, ktorý je uchovávaný v skladoch tretích strán.

- SAP Solution manager – je nástroj slúžiaci na podporu implementácie riešenia, kontrolu celkového riešenia a ako centrálna platforma pre riadenie dokumentov. Integruje nástroje riadenia systému, optimalizáciu nástrojov a metód. Použitím centrálnej správy užívateľov (CUA) je možné spravovať užívateľské účty centrálne v jednom systéme.

- SAP BPM/BRF+ - SAP Business process management poskytuje zodpovednému oddeleniu systém nástrojov na dizajnovanie, modelovanie, monitorovanie a operatívu procesov v rámci organizácie. Súčasťou tejto komponenty je aj SAP Business rules framework plus, jeho úlohou je riadenie pravidiel v rámci organizácie ako napr. vzťahy medzi políčkami v daňovom priznaní, atď.

- SAP BI – SAP Business intelligence je platforma slúžiaca na reportovanie. Pomocou SAP BI možno integrovať dáta v rámci organizácie a dokonca aj mimo organizácie. Tento komponent umožní vytváranie zákazníkom definovaných reportov a štatistík, ako aj vytváranie štandardných reportov jednotlivých komponentov riešenia. (A4) Dáta do komponentu BI budú dodávané automatickými procesmi a sofistikované analytické možnosti tohto nástroja umožnia vyhodnocovať efektivitu daňových procesov. (A1)

- SAP Process integration – ako integračnú platformu, odporúčame využiť SAP PI. Táto komponenta umožní spojiť prvky v rámci riešenia a riešenie s vonkajším svetom ako NBS, systémy tretích strán, informačné systémy európskych inštitúcií (napr. VIES) atď. (N2) Výhodou riešenia je aj monitorovanie rozhraní, čo ma za následok zefektívnenie práce správcov systému. Pomocou SAP PI umožníme prepojenie modulov informačného systému na osobnú schránku subjektu. (A3, D8, D 27)

Ďalšou súčasťou je SAP CRM, ktorý slúži na riadenie vzťahov medzi DSSR a daňovými poplatníkmi:

- Financial customer care – pomocou tejto komponenty bude DSSR komunikovať s daňovými platcami. Je to taktiež centrálne miesto, kde užívateľ nájde prehľad o finančných operáciách daňových platcov. Daňového platcu bude môcť užívateľ vyhľadať pomocou mena, alebo iných kritérií. Modul taktiež zobrazuje, najdôležitejšie informácie z komponenty SAP PS-CD, ako saldo, platby atď.. Toto riešenie je prepojené aj s SAP CRM Case management nástrojom.

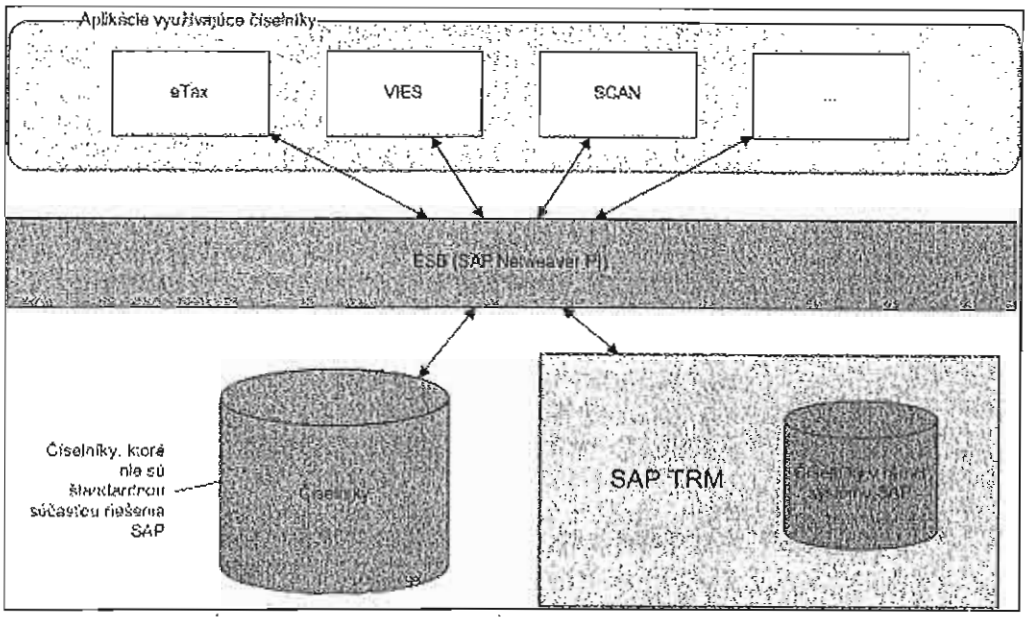
- Case management – je nástroj umožňujúci konsolidovať, riadiť a spracovávať informácie o jednotlivých prípadoch. Umožňuje centrálny pohľad na prípad ako taký. Táto komponenta je úzko napojená na SAP Workflow.

SAP CRM je taktiež spojené s modulom SAP PS-CD, a to v oblasti Registration teda registrácie a v oblasti Collections teda výberu daní. Poslednou zložkou SAP softvéru je SAP ERP, ktorý tvorí jadro daňového informačného systému, pozostáva z nasledujúcich zložiek:

- SAP PS-CD – SAP Public Sector Collection and Disbursement je sektorové riešenie zmluvných účtov pre verejnú správu. Pomocou SAP PS-CD budete môcť robiť výpočet daní, kde sa budú účtovať otvorené položky ,bude to miesto kde budete mať jednotný pohľad na daňovníka, atď.

- SAP FI – je modulom, ktorý bude využitý na účtovníctvo štátnych príjmov. Výhodou je priame napojenie tohto modulu na modul SAP PS-CD.

Registre - Súčasný informačný systém DIS obsahuje číselníky potrebné pre jeho prevádzku, ktoré sú však využívané aj ďalšími modulmi v správe DSSR. ŠDS ako náhrada APV DIS teda musí aj naďalej poskytovať prístup k číselníkom aj pre ostatné aplikácie. Schéma nového riešenia je načrtnutá na nasledujúcom obrázku.



Obrázok: Číselníky v architektúre ŠDS

SAP riešenie nebude potrebovať všetky číselníky obsiahnuté v predchádzajúcom riešení. Bude preto obsahovať iba číselníky potrebné pre jeho fungovanie. Ostatné číselníky potrebné pre beh ďalších aplikácií DSSR budú umiestnené v samostatnej databáze.

Všetky potrebné číselníky budú poskytnuté pôvodným aplikáciám vo forme webových služieb pomocou ESB riešenia SAP NetWeaver PI. Týmto sa zabezpečí unifikovaný prístup k číselníkom, čiže všetky číselníky budú z pohľadu „konzumentov" centralizované, a nebude potrebné riešiť rôzne adaptéry pre rôzne zdroje týchto dát.

Detailný popis funkcionalít môžete nájsť v kapitole 2.3. Popis komponentov.

S ponúkaným riešením môže daňová správa súbežne zvýšiť výber daní a poplatkov a zlepšiť základné procesy a spokojnosť daňových subjektov. SAP pre verejný sektor poskytuje flexibilné riešenie, ktoré automatizuje celkový životný cyklus riadenia daní a príjmov a podporuje rôznorodé typy daní s jednotným uceleným pohľadom na povinnosti daňového subjektu.

Kľúčové procesy sú:

- **Registrácia** – registrácia a evidencia umožňuje daňovej správe komunikovať s platcami dane s využitím rôznych kanálov ako internet, telefón alebo papierová forma. Riadená procedúra vás povedie počas procesu registrácie. Registrácia a evidencia daňového subjektu môže spustiť vytvorenie osvedčenie o registrácia alebo dodatočné procesy.

- **Podávanie daňových priznaní** – systém umožňuje podávanie rôznych typov daňových priznaní cez rôzne kanály ako klasické papierové priznanie, internet alebo pomocou hromadného nahrávania.

- **Automatické zadávanie daňových priznaní** – SAP Business rules framework (BRF+) automaticky validuje dáta v daňovom priznaní a logiku medzi políčkami. Dáta sú taktiež skontrolované oproti historickým

a súčasným platbám, v prípade neskorej platby sú vypočítané pokuty a úroky. Tento proces môže byť spustený reálne alebo ako simulácia. Pokiaľ je beh spustený v reáli, BRF+ navrhne výšku záväzku vo forme zúčtovacieho dokladu, ktorý slúži ako základ pre ďalšie dva dokumenty v procese, potom ako je spustená fakturácia (individuálne alebo masovo). Prvý dokument reprezentuje otvorenú položku vo výške záväzku, ktorá je zaknihovaná na účte platcu dane. Druhý dokument reprezentuje vytlačený dokument pre ďalšiu interakciu s platiteľom dane. V prípade výnimiek je daňové priznanie poslané správcovi dane využívajúc organizačnú štruktúru príslušného daňového úradu.

- **Manuálne zadávanie daňových priznaní** – v prípade výnimiek začína správca dane riešiť daný prípad. Je možné spustiť dodatočnú korešpondenciu s platiteľom dane alebo analýzu salda platiteľa dane. Status daňového priznania je riadený manuálne, v prípade úspešného vyriešenia je finalizovaný a uvoľnený na zúčtovanie.

- **Fakturácia a proces fakturácie (vyrubovanie daní)** – pokrýva proces vytvorenia faktúry a integráciu zúčtovacieho dokumentu v PS-CD. Mapuje transakcie, ktoré sprocesujú zúčtovací dokument, vytvoria faktúru (platobný výmer) a zaknihujú danú sumu.

2.2.1.1 Technická stránka architektúry

Technické riešenie požadovaného informačného systému je založené na technológii SAP NetWeaver, ktorá je platformovo nezávislá. Toto zaručuje možnosť prevádzky jednotlivých aplikácii na rôznych HW, operačných systémoch a databázach za dodržania doporučení jednotlivých výrobcov HW, OS a DB. Zároveň zaručuje stabilitu a globálnu podporu ponúkaného riešenia.

Podporované platformy OS sú:

- AIX
- HP-UX
- LINUX
- OS / 400
- Solaris
- Windows server
- z/OS

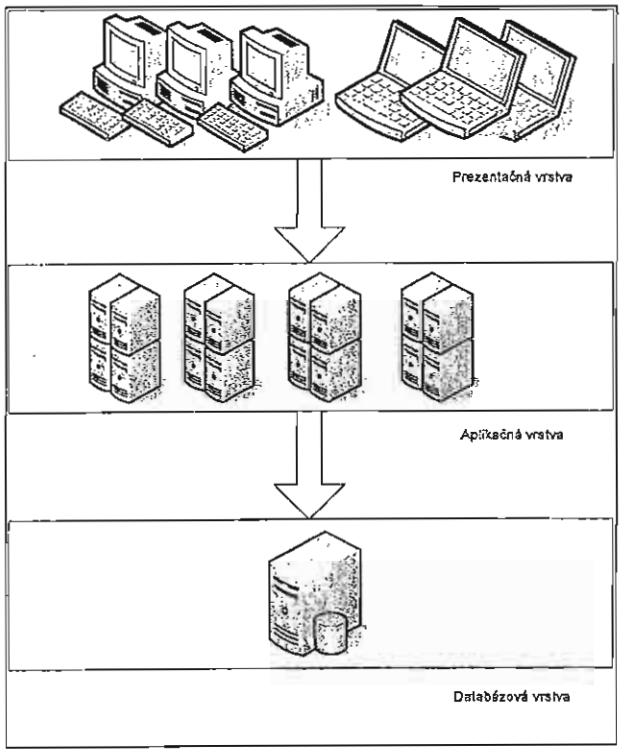
Podporované platformy databáz sú:

- IBM
- ORACLE
- MAXDB
- MS SQL

Databázové vrstvy sú horizontálne aj vertikálne škálovateľné. Enkryptovanie disku je možné realizovať buď hardwarovou alebo aj softwarovou formou. Z dôvodov výkonnosti systému odporúčame enkrypciu realizovať v rámci hardwarovej vrstvy, ktorá nie je súčasťou ponuky. Ako aplikačný server odporúčame SAP NetWeaver. Táto platforma a jej masívne nasadenie v praxi preukázalo svoju robustnosť. Server umožňuje horizontálne aj vertikálne škálovanie podľa potrieb klienta.

Samotná Technológia SAP NetWeaver sa skladá z troch základných vrstiev (D30 až D 32):

- **Databázová vrstva** - Databázová vrstva, do ktorej vstupuje aplikačný server sa skladá z centrálneho databázového systému členeného na DBMS (database management systém) a samotnú databázu vo forme súborov.
- **Aplikačná vrstva** - Programové vybavenie aplikačnej vrstvy sa skladá z jedného alebo viacerých aplikačných serverov a message serveru. Každý aplikačný server sa skladá zo sady služieb nutných k jeho behu. Pre beh aplikácie SAP je nutný len jeden aplikačný server nazývaný centrálna inštancia. (D 34) Zvyšovanie výkonu je možné ako vertikálne, tak i horizontálne a následne je možné rovnomerne zaťažovať servre (load balancing).
- **Prezentačná vrstva** - Táto vrstva je rozhraním medzi SAP aplikáciami a užívateľmi.



Obrázok: Popis vrstiev SAP NetWeaver

Ako prezentačná vrstva bude slúžiť SAP Enterprise portal, SAP GUI alebo eTax. SAP Entreprise portal ako aj eTax, ktorý je založený na technológii IBM Websphere sú horizontálne aj vertikálne škálovateľné. SAP GUI je hrubý klient, a preto je otázka škálovateľnosti neopodstatnená. Všetky platformy v rámci SAP sú štandardizované, etablované a otestované mnohými zákazníkmi po celkom svete. (D36)

Užívateľské rozhranie SAP GUI a jeho vlastnosti:

Oddelenie užívateľského rozhrania od SAP systému:

- Zmeny v užívateľskom rozhraní nemajú vplyv na logiku spracovávania aplikácie
- Business data sú uchovávané na back-end systéme

Flexibilita ponúkaného užívateľského rozhrania:

- Podpora rôznych operačných systémov

- Existencia hrubého, tenkého a mobilného klienta
- Možnosť lokálnej inštalácie užívateľského rozhrania alebo použitie serverovej inštalácie

Možnosť výberu najlepšej voľby do existujúcej infraštruktúry

- Možnosť prepnutia do režimu nízkeho zaťaženia siete – u SAP GUI pre Windows
- Možnosť použitia terminálových serverov

Jednotlivé SAP GUI (pre Windows/pre HMTL) má svoje obmedzenia, spôsobené technologickými možnosťami, prípadne vlastnosťami prenosového protokolu.

SAP podporuje nasledujúce užívateľské rozhrania (D 24 až D 26):

- **Tenký klient** - Internetový prehliadač (Internet Explorer, Mozilla Firefox), tzv. SAP GUI pre HTML
  - rozširuje možnosti pripojenia na SAP aplikácie
  - mapuje SAP Dynpro obrazovky do html kódu
  - používa známy web prenosový protokol HTTP(S)
  - transakcie sú stále „pod kontrolou" SAP systému

Použitie SAP GUI pre HTML má však i svoje limity. Dôvodom týchto limitov sú technické obmedzenia atribútov HTML alebo samotného webového prehliadača (obmedzený drag and drop, obmedzená klávesová navigácia, nepodporuje viacnásobné session)

- **Hrubý klient** – SAP Graphical User Interface – SAP GUI. Silný klient je nainštalovaný na počítači užívateľa, ku ktorému sa možno vzdialene pripojiť cez terminál a pripojiť sa do prostredia informačného systému. (D 28)

- **Mobilný klient** – SAP Mobile Infrastructure – SAP MI

Pre komunikáciu so systémom je možné použiť tenkého klienta. Odporúčania kedy použiť tenkého respektíve hrubého klienta budú spravené v cieľovom koncepte. (D 29) V prípade použitia hrubého klienta existujú nasledovné odporučenia pre pracovné stanice používajúce SAP GUI:

	Minimálna konfigurácia	Doporučená konfigurácia
Obrazovka		
Farba	256	16K
Rozlišenie	1024 x 768	1280 x 1024
Monitor	17" (CRT)	17" (TFT)
Sieť	Podpora TCP/IP	Podpora TCP/IP
Diskové priestory	150 MB – pri serverovej inštalácii	510 MB – pri lokálnej inštalácii

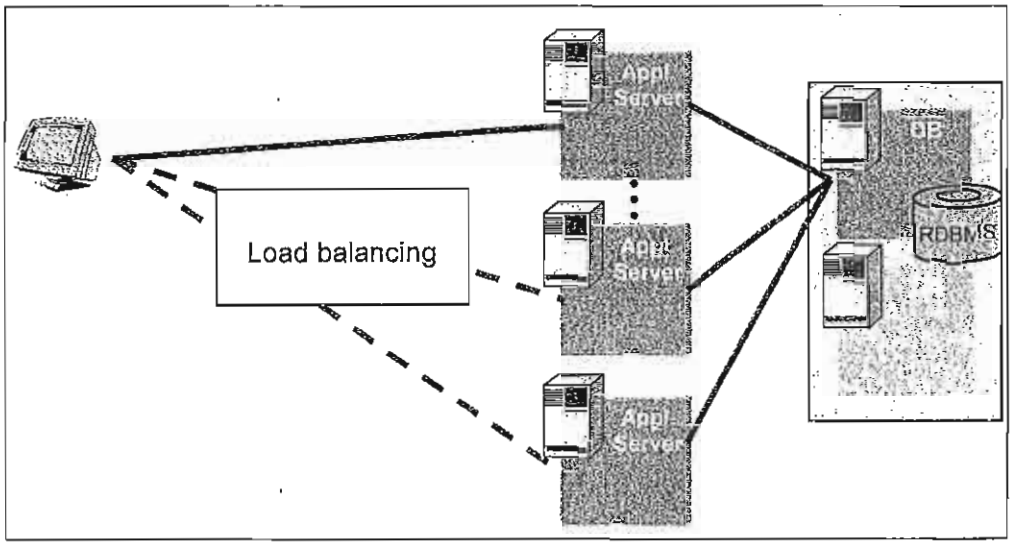
	Minimálna konfigurácia	Doporučená konfigurácia
OS – Windows XP		
Procesor	233+ MHz	500+ MHz
RAM	128MB	192MB
OS – Windows 2000		
Procesor	200+ MHz	500+ MHz
RAM	128MB	192MB
OS – Windows Vista		
Procesor	800+ MHz	1+ GHz
RAM	512MB	1GB

Tabuľka: Odporúčané konfigurácie pre pracovné stanice používajúce SAP GUI

Škálovateľnosť a dostupnosť systémov - Z pohľadu budúceho rozvoja systémov a zaistenia výkonnosti či už z dôvodu zvýšenia počtu užívateľov alebo pridaním ďalšej novej funkcionality, sú systémy SAP po technologickej stránke vyvinuté rozširovať sa systematickým a efektívnym spôsobom s minimálnym narušením dostupnosti systémov alebo prerušenia masívnej vývojovej práce. (D6, D7) V najjednoduchšom prípade, môže byť systém škálovateľný pridaním ďalšieho aplikačného serveru do danej skupiny príslušného systému.

Použitím výhod load-balancing (rovnomerná záťaž) je požiadavka na server nasmerovaná na najvhodnejší aplikačný server z pohľadu momentálnej záťaže a výkonnosti. (D23) Databáza môže byť chránená buďto bežnými opatreniami pre vysokú dostupnosť, ako napríklad clustering, paralelná databáza alebo stand-by databáza. Po výpadku databázy sa procesy aplikačného serveru môžu znovu pripojiť a pokračovať v činnosti.

Každý samostatný SAP NetWeaver aplikačný server má zaistenú vlastnú vysokú spoľahlivosť zásluhou osvedčenej správy pamäte a aplikačnými rysom pre výpadok - výpadok procesu má dopad len na jednu užívateľskú session.

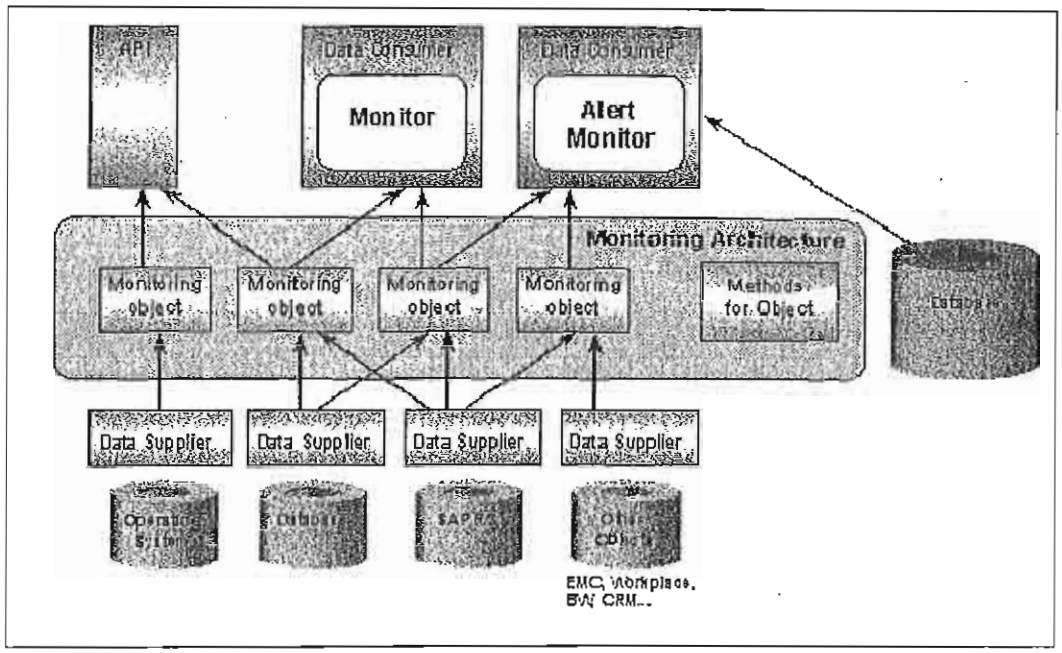


Obrázok: Load balancing a škálovateľnosť SAP systémov

Document Management System ako aplikácia pre riadenie dokumentov bude vytvorený samostatne Objednávateľom alebo prostredníctvom tretích strán. Tento systém nie je súčasťou nami ponúkaného riešenia ale jeho technická dokumentácia musí byť k dispozícii na účely integrácie najneskôr v termíne začiatku podaktivity 1.3. V opačnom prípade nebude integrácia predmetom dodávky podľa tejto ponuky

Administrácia systémov - Pre efektívnu administráciu systémov v prevádzke sú nevyhnutné nástroje pre monitorovanie. Systém SAP automaticky v pravidelných intervaloch analyzuje incidentné situácie, tieto analýzy môžu byť spúšťané v definovaných intervaloch – napríklad každú hodinu. V prípade závažnej situácie, monitorovací nástroj upozorní na tento závažný stav a poskytne možnosť diagnózy.

Computing Center Management System (CCMS) poskytuje množstvo preddefinovaných funkcií na monitorovanie SAP prostredia a jeho komponent. Tieto monitorovacie funkcie sú základom k odhaleniu chybových stavov a vyhodnoteniu správania systému SAP počas jeho prevádzky.

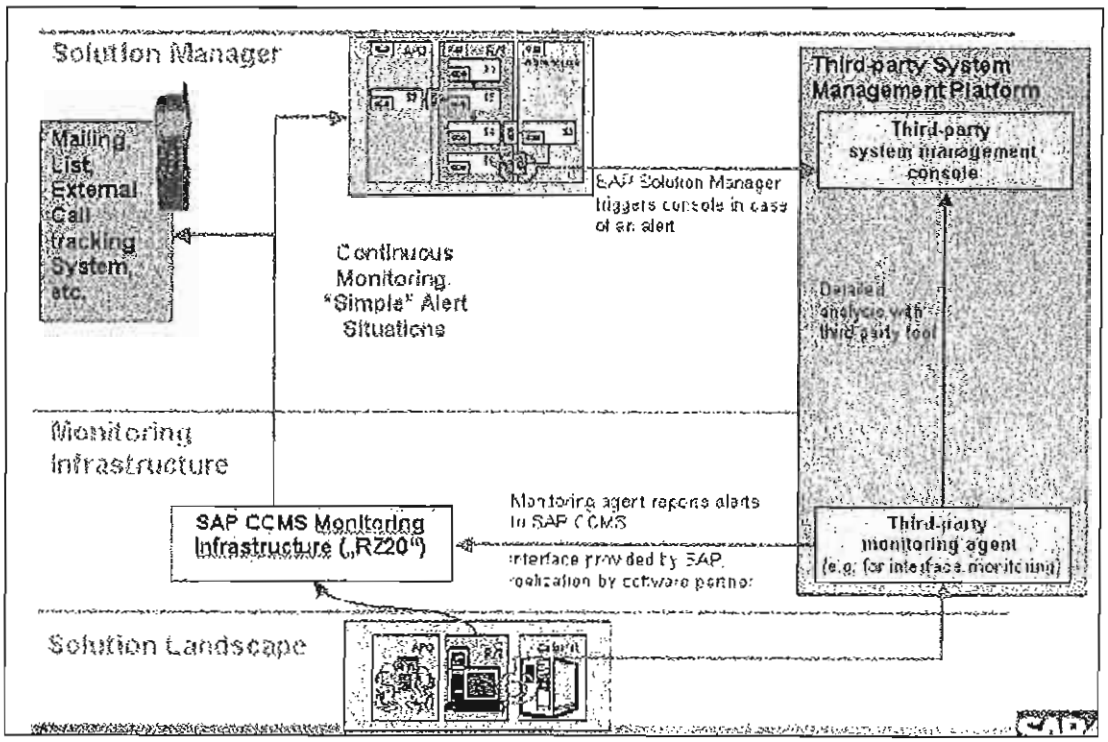


Obrázok: CCMS Architektúra monitorovania

CCMS monitory analýzy poskytujú funkcie pre:

- Kontrolu statusu systému a operačných módov;
- Určujú a umožňujú riešiť potencionálne problémy tak rýchlo ako je to možné;
- Včas diagnostikujú potencionálne problémy; napríklad problémy so systémovými zdrojmi na serveri alebo databáze, ktoré môžu nepriaznivo ovplyvniť činnosť SAP systém;
- Analyzujú a ladia SAP systém a jeho prostredie, výsledkom čoho je optimalizácia výkonnosti SAP systému.

Všeobecný proces monitorovacích služieb a integrácie s nástrojmi tretích strán je znázornený na nasledujúcom obrázku.

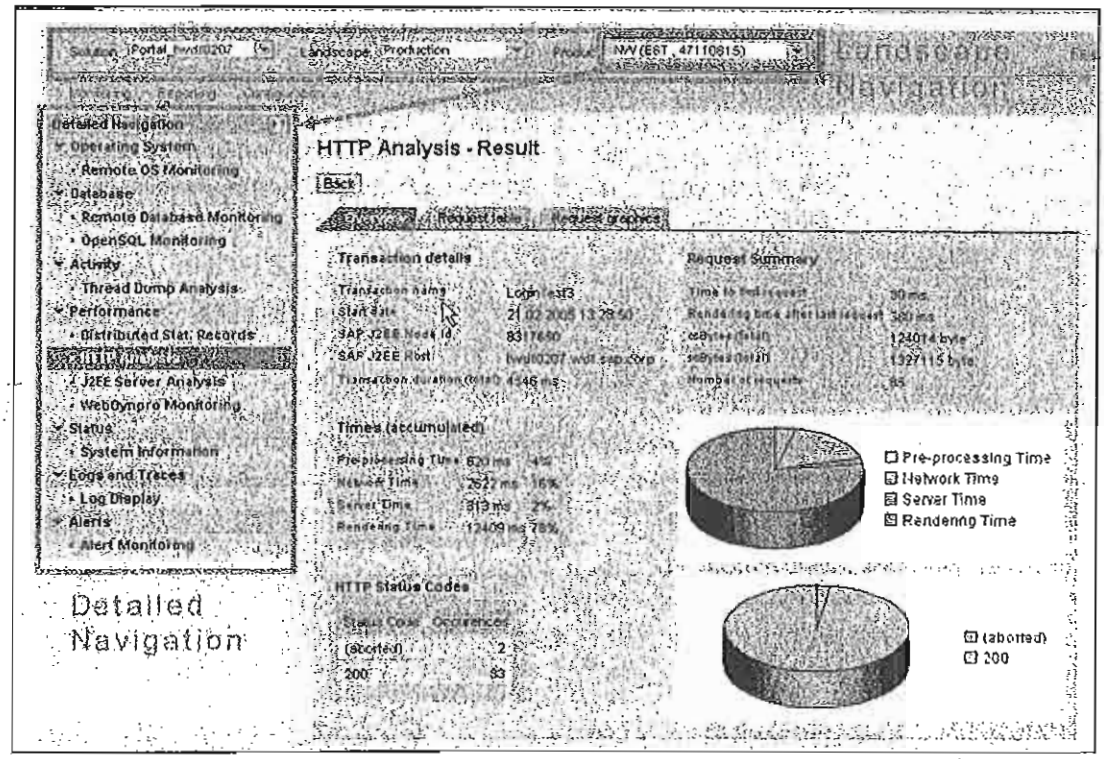


Obrázok: Monitorovacie služby a integrácia s nástrojmi tretích strán

CCMS poskytuje nasledujúce funkcie k dosiahnutiu vysokej dostupnosti systémov SAP:

Komplexné monitorovanie a management

- Nesprávne a málo spravovaný systém môže mať a má vyššiu pravdepodobnosť výpadku. Pomocou monitorovacej architektúry je možné monitorovať komponenty náležiace systému SAP alebo ležiace mimo neho, a tým zabrániť neplánovaným výpadkom systému. **Výstrahy sú aktivované** v prípade, že hodnota ohlásená do monitorovacej architektúry prekročí preddefinovanú prahovú hodnotu. Výstrahy môžu byť následne spracovávané automaticky alebo manuálne operátorom. (D37)
- Všetky relevantné informácie k riešeniu problémov sú dostupné z jedného **centrálneho miesta**. Toto je hlavná výhoda monitorovacej architektúry. Prehľadnosť a dostupnosť informácii o stave systémov SAP znižuje počet incidentov, ktoré môžu mať za následok výpadok systému. Systém ďalej umožňuje rozširovanie monitorov a výstrah pre špeciálne účely na začlenenie externých nástrojov použitím štandardného programového rozhrania.



Obrázok: Ukážka monitorovania systému

Zmena konfigurácie v prostredí 24x7 - Inštancie môžu byť navrhnuté a nastavené pre rôzne podmienky a druhy záťaže v systéme. Napríklad, počas dňa je možné priradiť väčšinu pracovných procesov na dialógové (on-line) spracovávanie úloh, počas noci môžu byť tieto procesy určené k spracovaniu na pozadí. Prepínanie medzi denným a nočným spôsobom spracovania je možné dosiahnuť bez zastavenia systému SAP.

Údržba profilov - Na optimalizovanie konfigurácie SAP serverov CCMS ponúka nástroj na údržbu profilov, ktorý umožňuje zaznamenávať históriu zmien a kontrolu konzistencie zmien štartovacích profilov a profilov jednotlivých inštancií. Tento nástroj môže zabrániť výpadku systému z dôvodu zle optimalizovaného systému.

Grafické kontrolné nástroje - CCMS má jednoduché a prehľadné kontrolné nástroje, ktoré je možné zobraziť v grafickej podobe alebo v podobe zoznamu. Tieto nástroje môžu byť využité pre činnosti administrácie systému (napríklad zastavenie, naštartovanie systému), prezerania logov, kontroly užívateľov, kontroly procesov systému SAP. Menšiu chybovosť obsluhy systému je možné dosiahnuť práve i s využitím moderných grafických nástrojov, a tak predísť neplánovaným výpadkom systému.

Systémové a procesné štatistiky - CCMS môže zhromažďovať detailné štatistiky pre účely sledovania aktivity systému a sledovania aplikačne orientovanej procesnej aktivity. Tieto štatistiky sú užitočné pre vyhodnocovanie súčasnej záťaže systému a následne k predikcii záťaže v budúcnosti. Týmto je možné zabrániť výpadkom systému v budúcnosti z dôvodu nedostatočnej výkonnosti alebo nedostatku miesta v databáze systému.

Databáza a Archivačný Management

- Mnoho databázových administratívnych úloh môže byť vykonaných priamo v SAP systéme s použitím CCMS nástrojov, teda nie je potrebné pracovať priamo na databázovej inštancii. Napríklad DBA Plánovací kalendár môže byť použitý na naplánovanie a vyhodnotenie výsledkov administratívnych databázových aktivít. Databázový monitor poskytuje podrobnú analýzu databáze (veľkosť databáze, veľkosť voľného miesta, parametre databázových objektov) priamo zo systému SAP. Tieto nástroje pomáhajú lepšie a jednoduchšie administrovať databázu, a tak vo výsledku znížiť riziko výpadku systému.

- Archivácia dát zaisťuje to, že databáza SAP systému, ktorá musí byť pre užívateľov on-line dostupná, je čo najmenšia a preto ľahko administrovateľná. Zároveň však umožňuje prístup na kompletné a úplné data z dôvodu potrebných výstupov zo systému, prípadne z iných dôvodov. Archive Development Kit (ADK) práve umožňuje vytvárať archivačné programy, ktoré zaistia hore uvedené požiadavky. V systéme SAP je niekoľko desiatok preddefinovaných archivačných objektov, ktoré sa využívajú bez programovej úpravy.

Workload management - Spoľahlivý workload management zmenená, že v prípade veľkej systémovej záťaže, je táto záťaž zvládnutá koordinovane bez vážnejších výkonnostných problémov, ktoré môžu v určitých prípadoch viesť až k výpadku systému.

SAP spracovanie na pozadí - Jednou z čŕt systémov SAP je možnosť behu programov asynchrónne s kontrolou každého kroku. Sú k dispozícií rôzne možnosti plánovania a vlastné úlohy na pozadí môžu byť naplánované i použitím jednoducho obsluhovateľného application program interface (API). Mnoho ďalších možností, ktoré zjednodušujú plánovanie úloh na pozadí, je využiteľných i pre zložité úlohy.

Load Balancing (Vyrovnávanie záťaže) - Záťaž systému je balancovaná pomocou CCMS v nasledujúcich oblastiach:

- Logon load balancing distribuuje dialógových (on-line) užívateľov cez všetky dostupné aplikačné servre v čase prihlásenia;
- Výstupný workload balancing v spool systéme distribuuje úlohy výstupu – typicky napríklad výstupné zostavy, prípadne iné úlohy spoolu – cez všetky dostupné aplikačné servre, kde bežia procesy aplikačného spoolu a poolové výstupné zariadenia;
- Balancing spracovania úloh na pozadí distribuuje úlohy na pozadí cez všetky dostupné aplikačné servre, kde bežia background procesy.

Takéto riešenie umožní nepretržitý, správny a stabilný chod všetkých, teda aj integrovaných systémov. (N1)

2.2.1.2 Správa užívateľov

Použitím centrálnej správy užívateľov (CUA) je možné spravovať užívateľské účty centrálne v jednom systéme. Zmeny v užívateľským účtoch sú automaticky distribuované do podriadených systémov. Distribúcia dát je založená na funkcii ALE (Application Link Enabling). Pre centrálnu správu užívateľov v SAP systémoch je možné využiť existujúci LDAP systém. Pomocou tzv. LDAP konektoru sa spojí v oboch smeroch systém SAP centrálnej správy užívateľov s LDAP systémov a replikujú sa užívatelia určený pre SAP systémy do centrálnej správy užívateľov. (D9)

Dáta centrálnej správy užívateľov sú distribuované asynchrónne medzi systémami v ALE prostredí. Toto asynchrónne spracovanie zaisťuje, že zmeny sa

na cieľovom systéme prejavia i v prípade, že v dobe zasielania dát bol cieľový systém nedostupný.

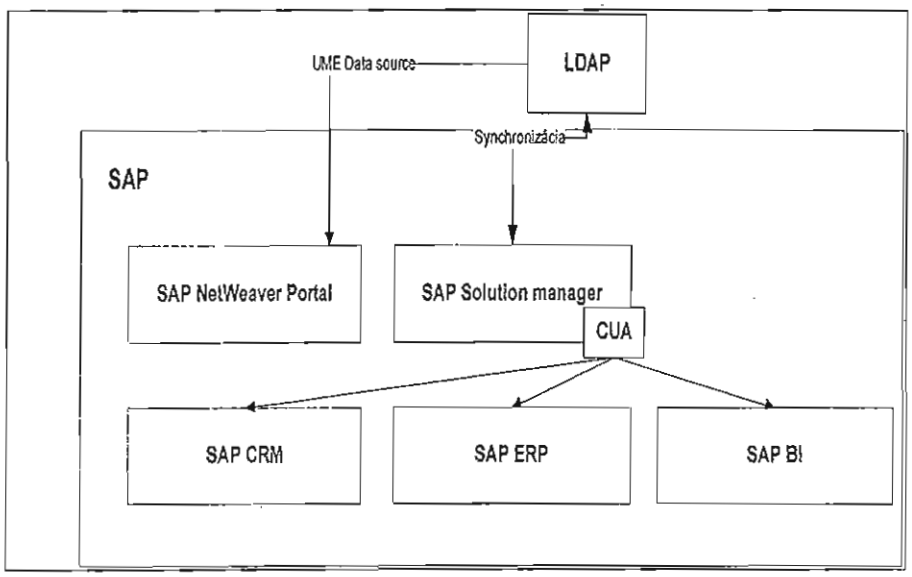
Jeden systém v rámci centrálnej správy užívateľov ALE prostredia je definovaný ako centrálny systém. Centrálny systém je prepojený s podriadeným systémami v oboch smeroch. Podriadené systémy nie sú navzájom prepojené, jedinou výnimkou je centrálny systém, ktorý je sám pre seba centrálny a zároveň i podriadený systém.

Centrálnou správou užívateľov je možné prenášať do podriadených systémov užívateľov, role priradené užívateľom a ďalšie parametre užívateľa.

Výhody centrálnej správy užívateľov:

- jeden centrálny bod správy a administrácie užívateľov
- konzistencia kmeňových záznamov užívateľov v rámci celého riešenia

Pre jednotnú správu užívateľov ponúkame nasledujúce riešenie. Prepojenie existujúceho LDAP systému so SAP centrálnou správou užívateľov a zároveň prepojenie zmieňovaného LDAP systému so SAP Enterprise Portal systémom.



Obrázok: Návrh riešenia jednotnej správy užívateľov

2.2.1.3 Zálohovanie systému

Jednou z neoddeliteľných súčastí správnej činnosti systému je jeho zálohovanie a v prípade havárie systému jeho obnova. Obnovou sa rozumie uvedenie stavu systému do stavu pred haváriou, pričom sa rozlišuje, či je potrebné obnovovať len dáta uložené v databáze alebo je nutné obnoviť celý systém v prípade závady hardware, príkladom môže byť i živelná pohroma. (D22)

Riešenie Daňového informačného systému umožňuje zálohovanie, jeho možnosti sú dané konkrétnym typom realizovanej databáze. Systémy SAP poskytujú komfortnú možnosť plánovania úloh týkajúcich sa databáz priamo zo systému SAP – napríklad zálohovanie databázy, zálohovanie transakčných logov databázy, kontrola konzistencie databáze. Následne je možné priamo z prostredia SAP sledovať návratové kódy naplánovaných akcií a ich logy. Prípadná obnova databáze sa musí vykonávať priamo na úrovni operačného systému, toto je však dané povahou vykonávanej činnosti.

Riešenie zálohovania informačného systému bude vychádzať z už existujúcich stratégií a pravidiel Zálohovania a obnovy Objednávateľa. V prípade možnosti sa využije existujúce riešenie, na ktoré sa napojí zálohovanie nového informačného systému. Činnosti spojené s nastavením, údržbou a prevádzkou zálohovacieho zariadenia je v zodpovednosti objednávateľa.

2.2.1.4 Riešenie založené na princípoch SOA

Servisne Orientovaná Architektúra (SOA) je architektonický štýl pre tvorbu počítačových systémov pre vytváranie a používanie procesov prezentovaných vo forme servisov, a to počas ich celoživotného cyklu. SOA tiež ovplyvňuje IT infraštruktúru, čo umožňuje rôznym aplikáciám výmenu dát, a tiež ich zapojenie do procesov. Služby sú zapájané na základe ich rozhraní, čo umožňuje jednoduchšiu manipuláciu a zmeny v konfigurácií. SOA oddeľuje funkcie do jednoznačne určených skupín (servisy), ktoré potom môžu byť využívané pomocou siete, a kombinované s inými službami, pričom sa vytvoria aplikácie založené na procesoch. Tieto servisy fungujú na základe výmeny informácií medzi sebou, alebo pomocou koordinácie dát medzi dvomi alebo viacerými servismi. (D2, M2, N6)

Enterprise Service Bus

Enterprise Service Bus je jedným zo základných kameňov logickej architektúry založenej na princípoch SOA. Hlavná úloha ESB je byť centralizovaným bodom pre všetky webové služby, umožňuje ich monitoring, centralizáciu zabezpečenia a zjednodušuje riadenie ich životného cyklu.

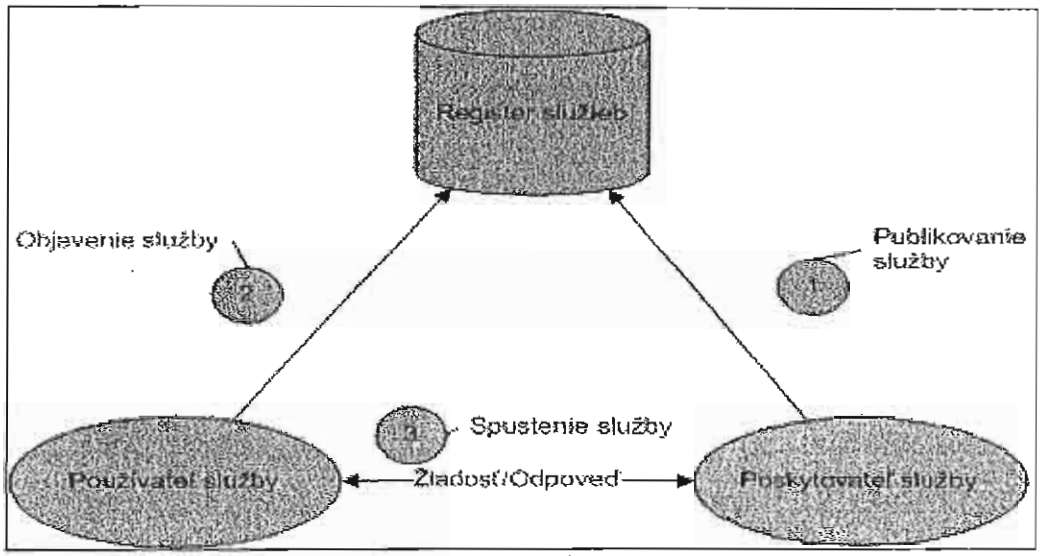
Procesný server

Hlavnou úlohou služieb, je plniť požiadavky zákazníka. Služby sú vlastne stavebné kamene pre tvorbu zložitejších procesov, ktoré sú skladané na základe konkrétnych požiadaviek. Centrálnym bodom pre túto orchestráciu služieb je práve procesný server.

Register služieb (D9 až D14)

Register služieb predstavuje hlavný nástroj na správu služieb. Umožňuje ich vyhľadávanie, a poskytuje služby potrebné pre riadenie ich životného cyklu. Pomocou registra služieb sa realizuje „governance" teda celková správa služieb. Jej obsahom je:

- Identifikácia služby
- Definícia služby
- Umiestnenie služby
- Migrácia služby
- Správa verzií služby
- Vlastníctvo služby
- Monitorovanie služby
- Testovanie služby
- Zabezpečenie služby
- Politiky služby



Obrázok: Základná schéma fungovania registra služieb

2.2.2 Technická stratégia

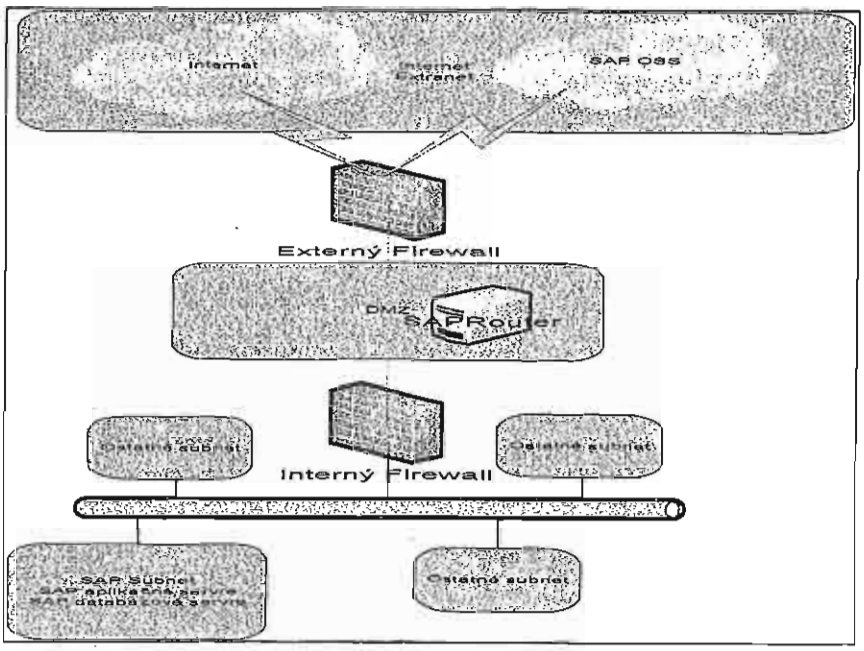
Systém Daňového Informačného systému je navrhnutý na komponentoch SAP systémov. Tieto sú, ako už bolo zmienené, budované na technologickom základe SAP NetWeaver. Implementované verzie jednotlivých komponent riešenia ŠDS budú na poslednej možnej úrovni. Momentálne dostupné komponenty môžete nájsť v tabuľke nižšie.

Komponent	Verzia
SAP NetWeaver	7.01
SAP BI	7.0
SAP CRM	7.0
SAP ERP	6.0
SAP PI	7.1
SAP Solution Manager	7.0
SAP BPM	7.1
SAP NetWeaver Portal	7.0

Tabuľka: Verzie momentálne dostupných komponentov

Umiestnenie systémov SAP v sieťovom prostredí je variabilné, umožňuje to trojvrstvová architektúra a následne horizontálna a vertikálna škálovateľnosť.

Príklad možnosti umiestnenia systémov SAP v sieťovom prostredí je uvedený na obrázku. Systémy SAP sú v tomto príklade umiestnené v SAP Subnet, ostatné existujúce systémy a aplikácie v Ostatných subnetoch.



Obrázok: Príklad možného umiestnenia SAP komponent v sieťovom prostredí

Nevyhnutnou podmienkou pre plnohodnotnú podporu prevádzky systémov SAP je spojenie na SAP OSS (SAP Online system services). Toto spojenie umožňuje v prípade potreby prístup SAP špecialistov na analýzu a odstránenie hlásenej závady. K spojeniu na SAP systémy, resp. so SAP OSS je možné využiť softvérovú komponentu SAPRouter. Jedná sa v podstate o softvérový router, ktorý na základe routovacích pravidiel umožňuje prístup na jednotlivé SAP systémy z interných, externých lokalít a zo SAP OSS.

Objednávateľ musí zabezpečiť a umožniť vzdialený prístup k ŠDS na účely poskytovania podpory zo strany SAP AG (Tzv. SAP OSS). Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie vhodnej infraštruktúry pre vývoj, implementáciu a fungovanie ŠDS.

2.2.2.1 Logický tok dát / úpravy / vývoj / presun konfigurácie medzi prostrediami

Ponúkané systémy SAP neobsahujú iba aplikačné moduly a nevyhnutnú základnú technológiu pre ich prevádzku, ale integrálnou súčasťou produktov SAP je rozsiahla sada plne integrovaných nástrojov, pomôcok a dokumentácie pre komplexnú implementáciu v špecifických podmienkach konkrétneho zákazníka.

Zmeny v systémoch SAP je možné vykonávať jednak procesom nastavovania systému, tzv. customizing, jedná sa o parametrizáciu systému podľa požiadaviek klienta, a jednak programovými úpravami (vývoj).

Parametrizáciu systémov SAP podporuje Implementačná príručka – SAP Implementation Guide (SAP IMG). Tato príručka podrobne popisuje jednotlivé dielčie aktivity, vysvetľuje ich význam a priamo umožňuje spúšťať jednotlivé parameterizujúce transakcie pre nastavovanie systému. Zo všeobecnej príručky sa generuje špecifická príručka pre konkrétneho zákazníka alebo dielčie projekty.

Vývojové prostredie SAP je založené na CASE technológiách, relačnom dátovom modelovaní, objektovom a procesnom prístupe a jazyku 4. generácie ABAP/4 -

programovacieho nástroja umožňujúceho doplňovanie špecifických funkcií a tvorbu zostáv, výkazov užívateľa a súčasne zaisťuje ich plnú integráciu do systému vrátane prenositeľnosti na všetky podporované konfigurácie a systémové platformy. Medzi základné výhody patrí tiež automatická navigácia a podpora tímovej práce vývojovej práce.

Príkladom podpory a objektov pre vývojovú prácu v systémoch SAP sú nasledujúce:

SAP Repository – centrálny integrujúci prvok, v ktorom sú uložené informácie vrátane Data Dictionary, modelov, programov, obrazoviek, menu, dokumentácie, atď.

Screen/Menu Painter – grafický editor na tvorbu a údržbu obrazoviek, zostáv a menu.

ABAP/4 Editor - editor programovacieho jazyka ABAP/4.

Debugger - testovacie a ladiace prostredie, ktoré kontroluje správnosť vytvorených programov a umožňuje ich analyzovať akým spôsobom zaťažujú systémové prostriedky serveru, a tak následne napomôcť k ich optimalizácii.

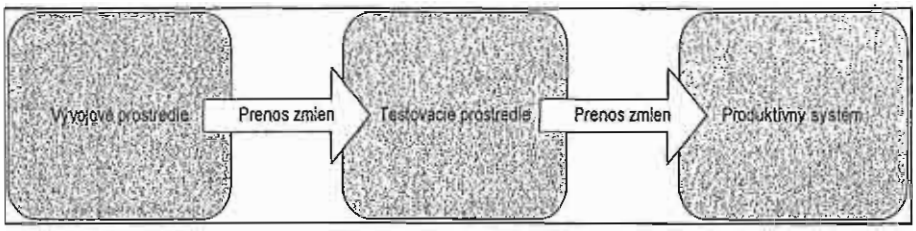
Dôležité je vyzdvihnúť, že tieto nástroje a SAP Implementačná príručka sú priamou súčasťou produktu a sú vzájomne integrované.

Systémy SAP podporujú modifikačný proces v rámci systémového landscape. K tomuto procesu sa používajú oddelené prostredia, minimálne však vývojové, testovacie a produktívne prostredie. Medzi týmito prostrediami je nastavený tzv. transportný systém - **TMS (Transport Management System)**, ktorý zaistí konzistentný prenos zmien z vývojového až do produktívneho systému. Zároveň sú tieto zmeny otestované v príslušnom systéme a následne je ich možné importovať do produktívneho systému. Organizér a Transportný systém - správca verzií jednotlivých programov a projektov, ktorý zaisťuje uvoľňovanie a prenos odladených a otestovaných programových komponent do produktívnych systémov.

Toto nastavenie transportného systému je potrebné pre každú skupinu systémov implementovaných v riešení Daňového informačného systému, SAP ERP, SAP CRM, SAP Portál, SAP PI. Výnimku tvorí SAP Solution Manager, u ktorého je postačujúca implementácia jediného systému v rámci celého SAP landscape.

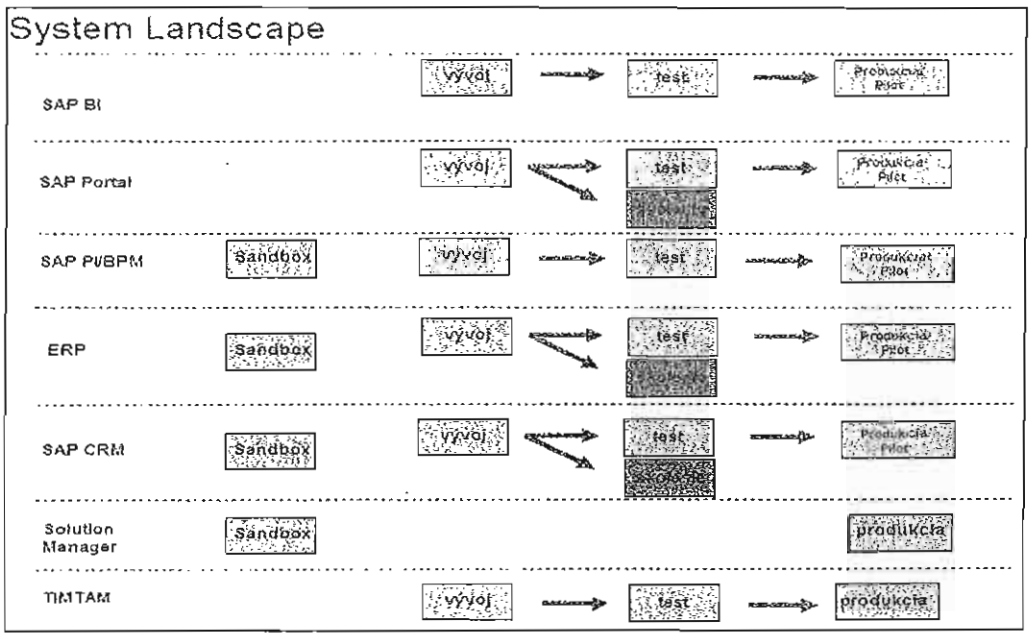
Pre TMS v oblasti parametrizácie alebo vývoja platia základné princípy:

- jediný zdroj zmien – iba jeden systém má byť zdrojom zmien v príslušnej SAP aplikácii
- možnosť schvaľovania zmien – presun zmeny do ďalšieho systému je možné naviazať na schvaľovaciu procedúru
- nemožnosť meniť objekty v zmene – nie je možné pracovať s objektmi a meniť ich objekty, pokiaľ na nich pracuje a mení ich iný vývojár
  správa verzií – možnosť vrátenia sa k predošlej verzii programového kódu, prípadne porovnať tieto kódy navzájom bez nutnosti prechodu k staršej verzii



Obrázok: Minimálny systémový landscape pre jednotlivé SAP aplikácie

Uvedený minimálny systémový landscape – vývojový systém, testovací systém a produktívny systém môže byť po detailnej analýze potrieb projektu rozšírený na nasledujúce ďalšie systémy z pohľadu projektového zamerania pre jednotlivé SAP systémy (SAP CRM, SAP ERP, SAP BI, SAP Portal):



Obrázok: Návrh systémového landscape. Zelené políčka sú voliteľné.

Systém	Popis
Sandbox	- Demonštrácie funkčnosti - Školenia projektového tímu - Čiastočné realizácie
Vývoj	-Vo vývojovom prostredí sa budú realizovať "čisté" nastavenia a konfigurácie podľa cieľového konceptu - Zkušobné nastavenia a konfigurácie, ktoré se na Sandboxovom prostredí osvedčili a ktoré sa v cieľovom koncepte odsúhlasili sa manuálne prevezmú do vývojového prostredia - Všetky nastavenia a konfigurácie sa vo vývojovom prostredí zaznamenávajú za účelom konzistentného transportovania zmien - Doplnkový vývoj a implemntácia rozhraní sa taktiež realizuje vo vývojovom prostredí a zaznamenáva v transportovaní zmien
Test	- Testovacie prostredie príjma všetky zmeny nastavenia a konfigurácie iba formou transportou zmien z vývojového prostredia – manuálne zmeny sú v testovaciom prostredí sú znemožnené - V testovacom prostredí sa vykonávajú intergračné a akceptačné testy - Čiastočné realizácie - V testovacom prostredí se mechanizmom transportou zmien zostavujú kompletné integrované riešenia so všetkými rozhraniami so všetkou funkčnosťou a s bezpečnostným a autorizačným nastavením
Školenie	- Školiace prostredie príjma všetky zmeny nastavenia a konfigurácie iba formou transportou zmien z testovacieho prostredia - V školiacom prostredí je zostavené kompletné integrované riešenie
Produkcia	- Produkčné prostredie príjma všetky zmeny nastavenia a konfigurácie iba formou transportou zmien z testovacieho prostredia – manuálne zmeny sú v produkčnom prostredí znemožnené - V produktívnom prostredí je zostavené kompletné integrované riešenie

Tabuľka: Popis systémov a ich funkcia

2.2.3 Výhody architektúry pre ďalší rozvoj eGovernmentu

Navrhovaná architektúra má niekoľko zásadných prínosov pre budúci rozvoj elektronických služieb a agend finančnej správy. Prvou z výhod je taká skladba komponentov, ktorá zaručuje pripravenosť informačného prostredia súčasnej daňovej správy na integrovateľnosť a funkčné rozšírenie o agendy výberu ciel a daní spravovaných CSSR, poistných odvodov prevzatých zo Sociálnej poisťovne a zdravotných poisťovní.

Takéto riešenie zároveň umožňuje prostredníctvom jednej integračnej platformy (SAP NetWeaver) vytvoriť väzby v oblasti registrov, elektronizácie a výmeny dokumentov. Rovnako dôležitou výhodou je aj umožnenie vzájomného poskytovania a výmeny údajov a informácií s tretími stranami, napríklad Najvyšším kontrolným úradom Slovenskej republiky, Štatistickým úradom Slovenskej republiky apod. Zároveň riešenie umožní vytvorenie jednotného osobného účtu povinného subjektu. (N4)

Prínosom nami navrhnutej architektúry je začlenenie takých prvkov v rámci integračnej platformy, ktoré kladú dôraz na využívanie modelovania procesov prostredníctvom použitie Business Process Managementu (BPM) a interoperabilitu.

V súčasnosti ponúkané elektronické služby daňovej správy sú prevažne na úrovni informatívnej a úrovni jednosmernej transakcie. Nové riešenie prinesie implementáciu informačného prostredia finančnej správy, ktorá služby pre daňové agendy kvalitatívne vylepší a zvýši úroveň ich sofistikovanosti v súlade

s požiadavkami štúdie uskutočniteľnosti projektov prioritnej osi č. 1 - Elektronické služby daňových agend MFSR.

MFSR získa prostredníctvom nami ponúkaného riešenia v rámci vytvorenia ŠDS dostatočne robustný, ale pritom flexibilný základ pre postupnú integráciu informačného prostredia CSSR a poisťovní, ktoré bude schopné realizovať milióny transakcií a spracovávať desiatky miliónov dokumentov, čo je v praxi preukázané a overené (pozri kapitolu 1.6. Referencie).

Nové riešenie a komponenty architektúry ŠDS zároveň pomôžu MFSR naplniť jeden z hlavných cieľov eGovernmentu, a to je rovnocenný prístup občanov k možnosti komunikovať s verejnou správou, a to bez ohľadu na regionálne a sociálne rozdiely (Stratégia informatizácie verejnej správy, MFSR, 2008). Prístup k službám DSSR a CSSR bude možný prostredníctvom prístupových komponentov navrhovaných pre eGovernment ako sú ÚPVS, IOM a pod. (N5)

Vďaka nami ponúkanému riešeniu vytvorenému na platforme SAP NetWeaver bude možné v budúcnosti zabezpečiť používanie elektronických služieb ostatných povinných osôb v navrhnutých procesoch DSSR, CSSR a poisťovní. (N3)

2.2.4 Licencie

Riešenie, ktoré ponúkame je postavené na produktoch firmy SAP a obsahuje licencie popísané v tejto časti ponuky.

Poskytovateľ dodá nižšie špecifikovaný SAP software a prevedie na objednávateľa licencie k týmto software. Používanie SAP software sa riadi „Všeobecnými licenčnými podmienkami SAP pre licenčné vzťahy týkajúce sa software" (ďalej len "VOP") (verzia 1.0 zo dňa 01.07.2004) s nasledovnými zmenami:

V slovníku pojmov, ako aj v celých VOP sa pod pojmom „Ovládaná osoba Zákazníka" rozumejú štátne orgány, rozpočtové organizácie a príspevkové organizácie, ktoré vykonávajú činnosti, pre ktoré je Zákazník ústredným orgánom štátnej správy resp. priamo alebo nepriamo spadajú pod riadiacu alebo zriaďovateľskú pôsobnosť Zákazníka. Ovládanou osobou sú aj subjekty, ktorých sa bude týkať realizácia reformy daňovej a colnej správy a následné zjednotenie výberu daní, cla a poistných odvodov v súlade s „Koncepciou reformy daňovej a colnej správy s výhľadom zjednotenia výberu daní, cla a poistných odvodov" schválenou vládou Slovenskej republiky uznesením č. 285/2008 zo dňa 07.05.2008.

Siedmy odsek čl. 6.3.4 VOP sa mení nasledovne;

„Zákazník informuje SAP o rozšíreniach a môže ponúknuť SAP za primeranú úhradu výhradnú neobmedzenú licenciu k týmto rozšíreniam, ktorá súčasne umožňuje udelenie sublicencií tretím osobám. V prípade, že sa SAP bude zúčastňovať na vývoji, môže byť uvedená zmluva o výhradnej a neobmedzenej licencii k dielu uzatvorená pred začiatkom vývoja." Ostatné ustanovenia VOP ostanú nezmenené.

Metrika licencovania nasledujúcich produktov je "per CPU" teda závisí od počtu procesorov príslušných serverov.

Material Number	Product	Unit	Sales Unit
7003012	SAP Application Professional User	1	sap application professional user
7003013	SAP Application Developer User	1	sap application developer user
7009502	SAP NetWeaver Process Integration	1	CPU
7009522	SAP NetWeaver Foundation for Third Party Applications, CPU based	1	CPU
7009504	SAP NetWeaver Business Process Management	1	CPU
ERP_PACK AGE	Enterprise foundation package (previous ERP Package)	1	Package

Material Number	Product	Unit	Sales Unit
7003012	SAP Tax and Revenue Management for PS	50 000	Business partner

SAP NetWeaver Process Integration

SAP NetWeaver Process Integration obsahuje nasledujúce funkcionality:

- SOA Repository a dizajnová správa všetkých SOA výtvorov
- Enterprise Service Bus umožňujúca service bus-based integrácia medzi aplikáciami
- SOA Management kapacity ochraňujúce nasadenie a operatívu služieb
- Využíva predkonfigurované integračné šablóny dodané SAP aplikáciami a partnermi

SAP NetWeaver Process Integration poskytuje nasledújuce adpatéry pre využitie spojenia pomocou SAP NetWeaver PI bez limitov;

- **Technické adaptéry:** SAP NetWeaver Adapter for IDOCs, SAP NetWeaver Adapter for RFCs, SAP NetWeaver Adapter for File/FTP, SAP NetWeaver Adapter for Http(s), SAP NetWeaver Adapter for SOAP, SAP NetWeaver Adapter for JMS, SAP NetWeaver Adapter for JDBC, SAP NetWeaver Adapter for Mail Protocols (pop, imap, smtp), SAP NetWeaver Adapter for SAP BC Protocol.
- **Aplikácie tretích strán a mainframové adaptéry od iWay**; CICS Adapter (PI Edition), IMS/TM Adapter (PI Edition), JD EDWARDS WORLD/ONE WORLD XE (PI Edition), ORACLE E-Business Suite Adapter, Peoplesoft Adapter, Siebel Adapter

SAP NetWeaver Business Process Management

SAP NetWeaver Business Process Management obsahuje nasledujúce funkcionality:

- Podpora model-driven prístupu na riadenia organizačných procesov počas ich životného cyklu
- Modelovanie procesov na základe odvetového štandardu BPMN (Business Process Modelling Notation)
- Kombinácie udalostí, úloh, pravidiel a služieb v jednom modely
- Integráciu s Business Rules Management
- Vykonávanie organizačných procesov s centrálnym prístupom k uživateľským úloham, sledovanie porcesov a administrácia

SAP Netweaver Foundation for Third Party Applications

SAP Netweaver Foundation for Third Party Applications obsahue práva na použite SAP NetWeaver Enterprise Portal, SAP NetWeaver BW (bez content-u), SAP NetWeaver Mobile, SAP NetWeaver Enterprise Service Repository, SAP NetWeaver Composition Server, SAP LifeCycle Management, SAP NetWeaver Accelerated Application Delivery, SAP NetWeaver Adaptive Computing Controller, MaxDB (iba pre použitie používateľských aplikácií alebo NetWeaver Foundation pre scenária aplikácií tretích strán) a WAS (Java a ABAP stack) za účelom vývoja používateľského riešenia mimo modifikácií licencovaného riešenia SAP.

Metrika licencovania nasledujúcich produktov je počet kusov.

Enterprise foundation package

Enterprise foundation package obsahuje široké spektrum funkcionalít, v tomto projekte sa bude využívať najmä Accounting obsahujúci General Ledger/Sub-ledger.

Metrika licencovania nasledujúcich produktov je business partner, čo v tomto prípade znamená počet daňových subjektov.

SAP Tax and Revenue Management for PS

SAP Tax and Revenue Management pre verejný sektor obsahuje funkcionality pre riadenie, sledovanie a výber daní a príjmov verjných inštitúcií a to:

- SAP PS-CD
- SAP Biller Direct
- SAP CRM
- SAP NetWeaver Runtime licencie vrátane SAP BI a SAP NetWeaver portal

Metrika licencovania nasledujúcich produktov je počet uživateľov produktu SAP

SAP Application professional user

Je pomenovaný autorizovaný pristupovať k aplikácii SAP a vykonávať roly spojené s operatívou podporenou licencovaným softvérom.

SAP Application developer user

Je pomenovaný uživateľ autorizovaný používať nástroje vývoja poskytnutými so SAP NetWeaver, za účelom modifikácie licencovanej aplikácie SAP.

Oracle DB sa licencuje ako neoddeliteľná súčasť licencií SAP pre toto riešenie.

Zakúpením licencií produktov SAP a Oracle DB, vzniká zákazníkovi povinnosť uhrádzať licenčné poplatky za podporu týchto SW produktov (**SAP enterprise support**).

2.3 Popis vybraných komponentov

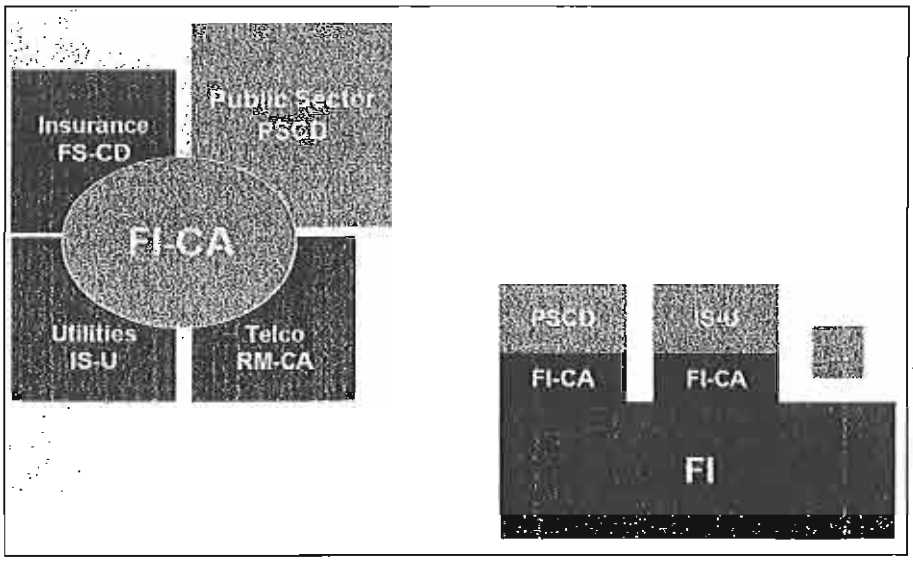
V nasledovných podkapitolách sú popísané kľúčové komponenty ponúkaného riešenia.

2.3.1 SAP Verejný sektor – Výbery a platby (PS-CD)

SAP Verejný sektor – Výbery a platby (PS-CD - Public Sector Collection and Disbursement) je odvetvové riešenie verejnú správu. Tento komponent umožňuje spravovať všetky príjmy (dane, poplatky, pokuty atď.) od obchodných partnerov t.j. od daňových subjektov. *(Poznámka: v zmysle terminológie SAP je pojem obchodný partner identický s pojmom daňový subjekt, t.j. každá entita, ktorej je pridelené daňové identifikačné číslo).*

- PS-CD je stavané na FI-CA (Zmluvné účtovníctvo/Contract Accounting).
- FI-CA je jadro, ktoré je vyvíjané pre rôzne odvetvia. Spoločné pre tieto odvetvia je, že spracovávajú veľký objem údajov a majú štandardizované procesy. Profitujú tak z rovnakého vývoja programového vybavenia.

Zmluvné účtovníctvo pohľadávok a záväzkov (FI-CA), v zmysle účtovníctva je spravované ako nezávislá vedľajšia kniha oddelená od hlavnej knihy v komponente Finančné účtovníctvo. (E90)



Obrázok: Odvetvové riešenie SAP a miesto PS-CD v tomto riešení

Pohybové transakcie v hlavnej knihe finančného účtovníctva nie sú aktualizované okamžite, keď je transakcia zaknihovaná v FI-CA. Údaje sú sumarizované a prevádzané v pravidelných intervaloch do hlavnej knihy. Výhodou je zvýšenie výkonnosti systému a zníženie množstva dokladov v hlavnej knihe.

2.3.1.1 Ako SAP PS-CD podporí vaše požiadavky

SAP Verejný sektor – Výbery a platby (PS-CD)

- Poskytuje komplexný pohľad na daňový subjekt prostredníctvom jeho jednotného osobného účtu. Osobný účet obsahuje prehľad všetkých

transakcií počas jednotlivých fáz daňového cyklu u všetkých typov daní, na ktoré je daňový subjekt zaregistrovaný. (E33)

- Podporuje celý daňový životný cyklus (registráciu, vyrubenie dane, evidenciu úkonov, daňovú kontrolu, výber, resp. vymáhanie dane) zvýšením efektívneho výberu daní a iných príjmov a služby pre daňové subjekty cez konsolidované, koordinované a automatizované daňové procesy. (A2, E27)
- Podporuje sledovanie dodržania súladu úkonov daňovej správy a daňových subjektov so zákonom a podporuje zvýšenie výberu daní a iných príjmov, znižuje prípady daňových podvodov a únikov.
- Riešenie SAP PS-CD vo všeobecnosti (E1):
    - Podporuje rôzne scenáre riešenia pre jednotlivé sektory verejnej správy, ako Riadenie daní a príjmov (TRM), Riadenie grantov (Grant Management), Sociálne služby (Socal Services), Administrácia výberu cla (Custom Administration) a takto vytvára konsolidovaný systém pre správu všetkých príjmov verejných rozpočtov.
    - PS-CD je plne integrované riešenie s ostatnými SAP aplikáciami (CRM, FI-GL, BI...), ktoré sú súčasťou nami navrhovanej architektúry riešenia. (E55)
    - Má osvedčené a jasne dokázané funkcionality pre spracovanie veľkého objemu dát.
    - Umožňuje rýchle detekovanie daňových subjektov, ktoré nedodržali termíny podania priznaní, rôznych dokumentov alebo úkonov, alebo neuhradili včas svoje záväzky.
    - Poskytuje konfigurovateľné, hotové riešenie "commercial-off-the-shelf", ktoré sa dá pravidelne aktualizovať novou verziou podľa potreby.

2.3.1.2 PS-CD – Objekty kmeňových údajov (Master Data Objects)

Obchodný partner (Business Partner)

Obchodný partner v PS-CD je spravidla osoba, organizácia alebo skupina, ktorá vykonáva alebo prijíma platby. Je to platiteľ z pohľadu výberu daní a príjemca z pohľadu výplat, refundácií.

Na klasifikáciu obchodných partnerov sa používa **kategória obchodného partnera**. V systéme SAP sú definované nasledovné kategórie:

- Osoba
- Organizácia
- Skupina

Nie je možné vytvárať ďalšie kategórie obchodných partnerov.

Kategória obchodného partnera určuje, ktoré polia sú k dispozícii na zadávanie údajov. Kategória musí byť zvolená pri vytváraní nového obchodného partnera (povinný údaj). Kategória obchodného partnera je statická, nemôže byť zmenená po vytvorení obchodného partnera.

Typ obchodného partnera je voľne definovateľný, riadi definíciu statusov polí (ktoré pole je povinné, voliteľné, nemeniteľné alebo skryté v kmeňovom zázname obchodného partnera). Typ sa zadáva pri vytváraní obchodného partnera.

Typ a kategória obchodného partnera sa používa na členenie obchodných partnerov podľa potrieb. Riadi číslovanie obchodných partnerov – je možné definovať externé alebo interné číslovanie.

Centrálny manažment adries umožňuje priradiť rôzne adresy pre obchodných partnerov. Tieto adresy môžu byť členené podľa **typov adries** (napr. sídlo subjektu, sídlo prevádzky, korešpondenčná adresa atď.). Typy adries je možno definovať podľa potrieb užívateľa.

Poznámky

Kmeňový záznam obchodného partnera obsahuje polia pre zadanie rôznych typov poznámok – poznámky ku korešpondencii, k účtovaniu, marketingové poznámky. (E28)

Bonita/rating obchodného partnera – daňového subjektu

Platobná morálka a/alebo dodržiavanie lehôt úkonov daňového subjektu je zaznamenané automaticky upomínacím behom alebo manuálne. (E50)

Zmluvný účet (Contract Account)

Zmluvný účet je nositeľom účtovných informácií. Je vedľajšou knihou a je nutný pre účtovníctvo otvorených položiek (saldokonto).

Zmluvné účty v PS-CD sú spravidla vytvorené podľa druhov štátnych príjmov, t.j. pre každý typ štátneho príjmu (DPH, clo, daň z príjmu atď.) je vytvorený jeden zmluvný účet.

Kmeňový záznam zmluvného účtu:

- pozostáva zo všeobecných údajov a zo špecifických údajov pre obchodného partnera. Všeobecné údaje sú rovnaké pre všetkých obchodných partnerov, ktorí sú priradení k zmluvnému účtu. Špecifické údaje môžu byť rozdielne pre každého obchodného partnera.

- je štruktúrovaný podľa procesov, ktoré závisia od údajov zmluvného účtu. Sú to prijaté a odoslané platby, korešpondencia upomienkovanie, pravidlá pre účtovanie, pravidlá pre vyrovnanie, úročenia pod.

V kmeňovom zázname zmluvného účtu sú uložené nasledovné informácie:

- **Všeobecné údaje**
    - Údaje pre riadenie účtu: meno, skupina tolerancie, kategória vyrovnania, kľúč úroku, zámok na úrok, identifikácia nájdenia účtu, platobné podmienky a pod.)
    - Fakturácia (vyrubenie dane): Alternatívny prijímateľ platobného výmeru, *(Poznámka: v zmysle terminológie SAP je pojem faktúra identický s pojmom platobný výmer alebo dodatočný platobný výmer)*

- **Platby/Dane**
    - Údaje pre platby (Všeobecné) – skupina účtovného okruhu, štandardný účtovný okruh, alternatívny platca.

- Prijaté platby- platobné metódy pre prijaté platby pre rôzne typy pohľadávok, bankové údaje, údaje o platobnej karte
- Odchádzajúce platby – platobné metódy pre odchádzajúce platby pre rôzne typy pohľadávok, bankové údaje, údaje o platobnej karte

- **Upomienkovanie/Korešpondencia**
  - Riadenie upomienkovania – Alternatívny prijímateľ upomienky, procedúra upomienkovania, *(Poznámka: v zmysle terminológie SAP je pojem upomienka identický s pojmom výzva na zaplatenie nedoplatku resp. iná výzva správcu dane)*
  - Riadenie korešpondencie – procedúra pre korešpondenciu, variant pre korešpondenciu, zablokovanie vykonávania vybraných úkonov
  - Detaily korešpondencie pre ostatných partnerov

Zmluvný objekt (Contract Object)

Zmluvný objekt je základňou pre vyberanie daní, poplatkov, sankcií, a pre distribúciu prostriedkov štátneho rozpočtu. V zmluvnom objekte sú zaznamenané rôzne povinnosti pre podania a ich plnenie. Zmluvný objekt môže byť napríklad auto, nehnuteľnosť, ročný príjem, licencia, študijný program.

V kmeňovom zázname zmluvného objektu sú uložené nasledovné informácie:

- Názov zmluvného objektu
- Prijaté platby – platobná metóda, bankové údaje a údaje o platobnej karte. Tieto údaje sú používané na identifikáciu toho ako budú prijaté platby spracované.
- Odoslané platby – platobná metóda, bankové údaje a údaje o platobnej karte. Tieto údaje sú používané na identifikáciu ako odoslané platby budú spracované.
- Ak platobné metódy sú zaznamenané na úrovni zmluvného objektu, tak je možnosť použiť inú platobnú formu pre rôzne objekty zdaňovania.
- Riadiace údaje pre prichádzajúcu korešpondenciu.
- Časovo závislé dátumy splatnosti.
- Informácie o upomienkovaní: ak na úrovni zmluvného objektu nie sú uvedené, tak sa budú používať údaje uvedené na úrovni zmluvného účtu.

Polia všetkých objektov kmeňových údajov – obchodný partner, zmluvný účet, zmluvný objekt – je možné rozšíriť tak, aby sa mohli doplniť údaje, ktoré vyplývajú z legislatívy, alebo z potrieb daňovej správy. (E22)

2.3.1.3 Integrácia objektov kmeňových údajov pre zadávanie daňových transakcií

Z kmeňových objektov, ktoré sú popísané v kapitole **2.3.1.2 PS-CD – Objekty kmeňových údajov** je možné vytvoriť rôzne scenáre pre zaknihovanie obchodných transakcií daňovej správy.

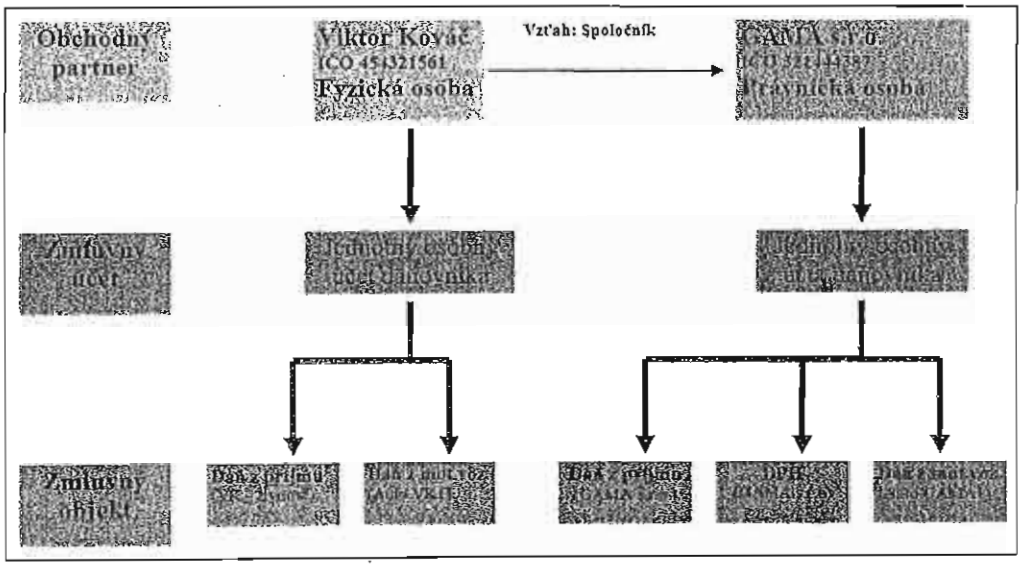
Minimálna štruktúra pre zaknihovanie transakcií v PS-CD je používanie dvoch objektov kmeňových údajov - obchodného partnera a zmluvného účtu pri zadávaní transakcie (predpisu dane, platby záväzku a pod.) Takto sa však nevyužívajú plne funkcionality, ktoré umožňuje používanie zmluvného objektu, napr. riadenie prichádzajúcej korešpondencie, prepísanie nastavení, ktoré sú urobené na úrovni zmluvného účtu.

Pre daňovú správu sa spravidla používa na zaknihovanie transakcií scenár vytvorený zo všetkých troch kmeňových objektov:

- Obchodný partner reprezentuje daňový subjekt – na obrázku je daňový subjekt - živnostník (fyzická osoba) a daňový subjekt právnická osoba. Medzi daňovými subjektmi je možné zadefinovať vzájomné vzťahy.

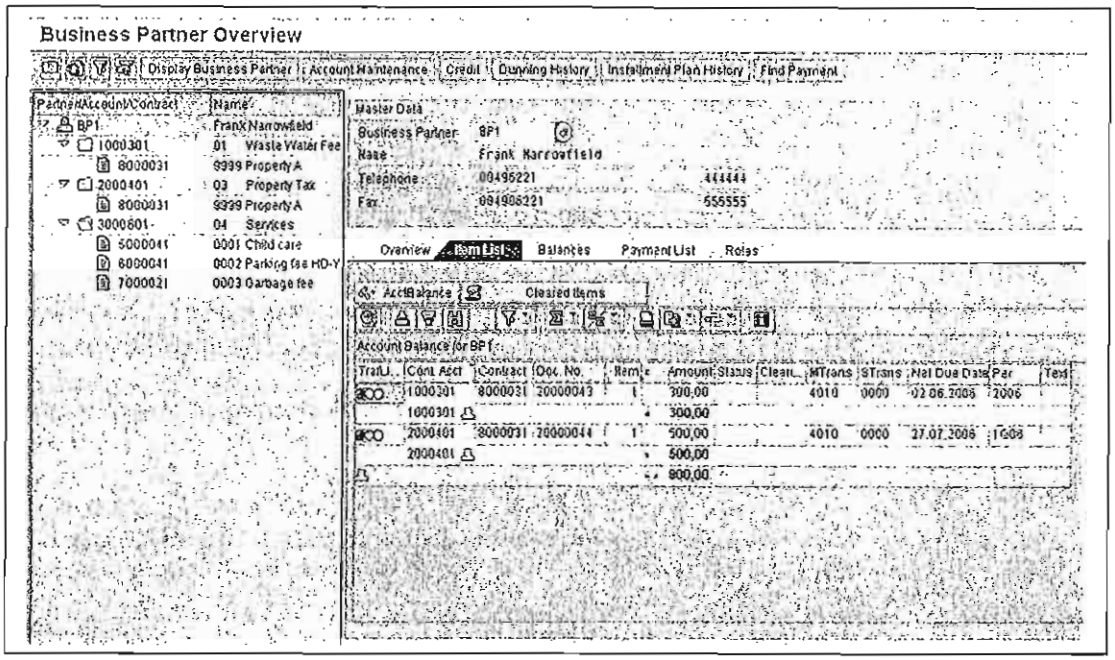
- Zmluvný účet – je vytvorený ako „Jednotný osobný účet daňovníka", cez ktorý je možno spravovať všetky daňové záväzky a pohľadávky daňového subjektu.

- Zmluvný objekt – predstavuje objekt zdanenia, napríklad spoločnosť, ktorá odvádza daň z príjmov, DPH, daň z motorových vozidiel a pod.



Obrázok: Príklad integrácie objektov kmeňových údajov PS-CD pre zadávanie daňových transakcií

Táto konfigurácia umožní získať z PS-CD komplexný prehľad daňového subjektu, tzv. Jednotný osobný účet daňovníka.



Obrázok : Prehľad stavu osobného účtu daňového subjektu

Na obrázku vyššie je prehľad osobného účtu daňového subjektu z aplikácie PS-CD. Na ľavej strane obrázku je vidieť zmluvné účty a zmluvné objekty daňového subjektu v stromovej štruktúre. Na pravej strane v hornej sekcii sú zobrazené údaje z kmeňového záznamu daňového subjektu. V dolnej sekcii sa zobrazujú transakcie za zmluvné účty/objekty daňového subjektu. Tento prehľad je konfigurovateľný podľa požiadaviek zákazníka.

2.3.1.4 Prehľad základných procesov PS-CD

Hlavné funkcie systému PS-CD sú nasledovné:

Registrácia / Registration

Prvým krokom životného cyklu daňových procesov je registrácia daňových subjektov. Tento krok sa spravidla vykonáva v CRM systéme, alebo cez internetový portál. Do PS-CD sa údaje dostávajú cez rozhranie automaticky. Registrácia môže byť:

- **automatická**, ak daňový subjekt vyplní elektronický formulár, a tento sa cez rozhranie aktualizuje do všetkých modulov systému (CRM, EP, PS-CD)
- **manuálna**, keď správca dane zadáva do systému údaje na základe doručeného a vyplneného formulára, spravidla v CRM systéme, alebo cez portál daňovej správy.

Registrácia pozostáva z nasledovných úkonov:

- zavedenie všetkých údajov o daňovom subjekte do systému, t.j. vytvorenie kmeňového záznamu daňového subjektu.

- zaevidovanie základných povinností daňových subjektov, t.j. podávanie daňových priznaní, hlásení, výkazov a iných povinností. V PS-CD sa jedná o vytvorenie zmluvných účtov a objektov pre obchodného partnera (daňový subjekt).

Spracovanie priznaní / Return processing

Druhým krokom daňového procesu je spracovanie priznaní, ktorý pozostáva z nasledovných funkcií:

- Načítanie daňových priznaní automaticky z aplikácie RVAN prostredníctvom DED, alebo ich zadanie manuálne. Pri načítaní sú vykonané kontroly správnosti vyplnenia. (E37 až E43)

- Systém umožňuje vykonávať zmeny a opravy v podanom daňovom priznaní a opakované spracovanie priznania. Pri zmene systém vytvorí novú verziu priznania. Všetky zmeny sú zaprotokolované. (E44)

- Zúčtovanie – formálna a logická kontrola údajov daňového priznania podľa pravidiel BRF+ (Business Rule Framework) a pod. Ak je v priznaní chyba, musí byť opravené. Správu o chybe dostane príslušný zamestnanec DSSR podľa nastavenia workflow. U správne vyplneného priznania sa vypočítava daňová povinnosť. V PS-CD sa vytvorí zúčtovací doklad. (E37 až E43)

- Predpis dane – tento krok procesu v PS-CD sa vykonáva cez funkcionalitu Fakturácia. Fakturácia na základe zúčtovacieho dokladu vytvorí a zaknihuje predpis dane, ktorý sa stane otvorenou položkou v FI-CA. (E37 až E43)

Vyberanie / Collections

Záväzok (predpis dane) musí byť platiteľom dane uhradený v určenom termíne. Tento krok spracováva platby prijaté od platiteľov cez všetky kanály, cez ktoré daňová správa prijíma platby – bankový prevod, platby cez internet atď. a priraďuje tieto platby otvoreným položkám, ktoré vznikli v kroku Predpis dane – fakturácia. (E47, E91)

Riadenie pohľadávok a záväzkov / Receivables & Payables Management

Riadenie pohľadávok a záväzkov umožňuje mať stále aktuálny pohľad na stav neuhradených pohľadávok a záväzkov. PS-CD k tomu používa nasledovné funkcionality:

- riadenie otvorených položiek,
- prehľad zostatku účtu,
- upomienkovanie,
- odložená platba,
- splátkové kalendáre,
- zaknihovanie dodatočných transakcií vo forme dokladov.

Tieto funkcionality sú detailnejšie popísané v ďalších kapitolách nižšie. (E 45, E46, E 47, E 48, E 86)

Účtovníctvo štátnych príjmov / Revenue Accounting

Posledným krokom je účtovníctvo štátnych príjmov. Transakcie, ktoré sú zaknihované v PS-CD sú v pravidelných intervaloch sumarizované a prevedené do hlavnej knihy finančného účtovníctva, ktorá je plne integrovaná s PS-CD. Znamená to, že všetky účtovania na účty pohľadávok a výnosov sú automaticky zaúčtované do hlavnej knihy podľa prednastavených predpisov účtovania. (E79, E 67).

2.3.1.5 Organizačné jednotky v PS-CD

Hlavnou organizačnou jednotkou v PS-CD je **účtovný okruh**, je to rovnaká jednotka, ktorá je definovaná v komponente SAP Finančné účtovníctvo.

Účtovný okruh vo finančnom účtovníctve reprezentuje samostatný subjekt. Pre účely externého výkazníctva môže byť zostavený kompletný samostatný súbor účtov. Obsahuje záznamy všetkých relevantných transakcií a umožňuje generovať všetky podporné doklady požadované pre účtovnú závierku. V našom riešení účtovný okruh predstavuje daňová spáva. Účtovné okruhy v komponente Zmluvné účty pohľadávok a záväzkov (FI-CA) sú priradené do nasledujúcich oblastí:

- **Skupina účtovných okruhov**
  Skupina účtovných okruhov obsahuje všetky účtovné okruhy, ktoré majú povolenie knihovania na zmluvný účet. Každý zmluvný účet má priradenú práve jednu skupinu účtovného okruhu. Účtovné okruhy sa môžu prekrývať. Znamená to napríklad, že môžete mať skupinu G1, ktorá pozostáva z účtovných okruhov 0001, 0002 a 0003, a skupinu G2, ktorá pozostáva z 0001 a 0003.
- **Platiaci účtovný okruh**
  Každá skupina účtovných okruhov má priradený jeden platiaci účtovný okruh. Platiaci účtovný okruh je zodpovedný za platobné transakcie. Pre platiaci účtovný okruh sa definujú firemné banky (v prípade DSSR je to Štátna pokladnica) a platobné metódy. Viac účtovných okruhov môže mať priradený rovnaký platiaci účtovný okruh. Skupina účtovných okruhov nemusí obsahovať platiaci účtovný okruh.
- **Štandardný účtovný okruh**
  Každý zmluvný účet musí mať priradený jeden štandardný účtovný okruh pre zaknihovanie transakcií, pre ktoré nie je možné určiť účtovný okruh z nastavení systému (napríklad pre zálohové platby).

2.3.1.6 PS-CD – Základné funkcie

Zaknihovania a doklady / Posting and documents

Zaknihovania v systéme sú uložené vždy ako doklady (dokladové pravidlo); tieto doklady slúžia ako dôkazy pre zostatok účtu v aplikácii Zmluvné účty pohľadávok a záväzkov a nepriamo aj ako dôkazy sumarizovaných údajov v účtovníctve hlavnej knihy. Zaknihovať je možné len úplne doklady. (E61, E62, E63, E69 až E 78)

Zaknihovania vzniknú pri spracovaní všetkých obchodných transakcií v PS-CD. Môžu vzniknúť automaticky (fakturácia, platobný program, platobné dávky, upomienkovanie, a pod.) alebo manuálne (manuálne vyrovnanie dokladu, zaknihovanie platby a pod.). (E36, E67)

Každý doklad má priradené jedinečné číslo – číslo dokladu. Číslovanie môže byť:

- Interné - systém čísluje doklady automaticky
- Externé – čísla sú priradené manuálne

Systém automaticky stanovuje účty pohľadávok, záväzkov, výnosov a nákladov podľa nastavenia hlavnej transakcie a podtransakcie. Hlavná transakcia a podtransakcia je zavedená pri zadávaní riadku knihovania. (E66)

Typy dokladov /Document types klasifikujú doklady v aplikácii Zmluvné účty pohľadávok a záväzkov a riadia číslovanie dokladov. SAP obsahuje štandardné typy dokladov, ak je potrebné, ďalšie typy môžu byť vytvorené podľa požiadaviek. Pre každý typ dokladu je možné priradiť číselný interval. (E 62)

Doklady pozostávajú z údajov **hlavičky** položiek zmluvného účtu a **položiek** účtov hlavnej knihy.

Hlavička / Doc. Header obsahuje:

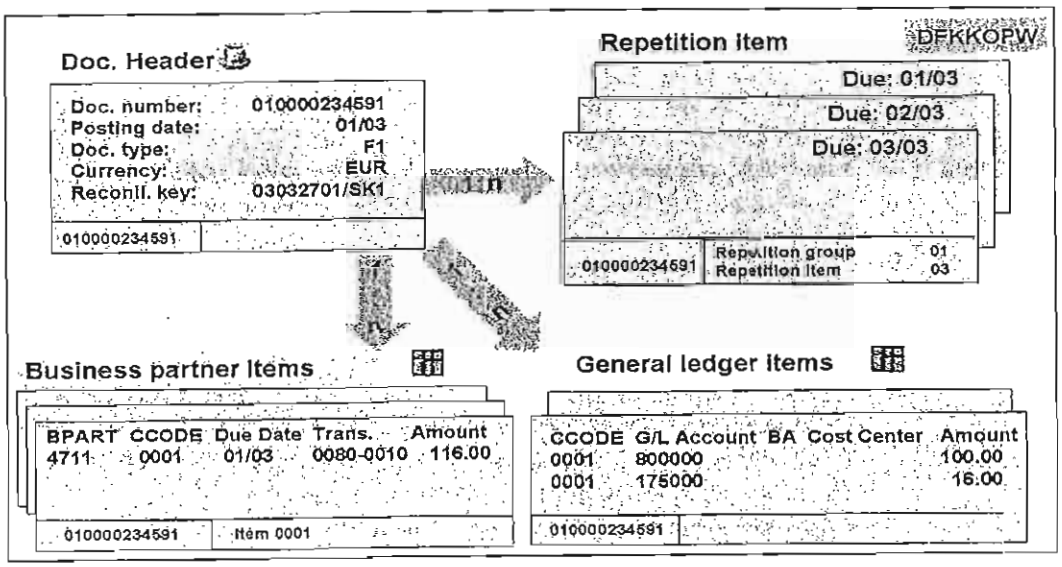
- Jedinečné číslo dokladu
- Typ dokladu ako klasifikačný atribút
- Kód meny
- Rôzne dátumy – dátum dokladu, účtovný dátum, systémový dátum vstupu a pod.

Položka / Item obsahuje:

- čiastku
- informáciu nutnú pre účtovníctvo hlavnej knihy, riadenie hotovosti a nákladové účtovníctvo. Táto informácia je tvorená použitím hlavných transakcií a podtransakcií. (E 65)
- Špecifikáciu ohľadne dátumu splatnosti, upomienkovania, výpočtu úrokov z omeškania, resp. ďalšie informácie, ktoré sú špecifické pre daňové procesy.

Otvorená položka / Open item v aplikácii Zmluvné účty pohľadávok a záväzkov môže byť zaknihovaná (účtovaná):

- ako "**reálna**" otvorená položka, t.j. ako regulárna otvorená položka, ktorá je prevedená do hlavnej knihy,
- ako "**štatistická**" otvorená položka, ktorá nie je prevedená do hlavnej knihy. Takáto položka môže byť upomienkovaná a taktiež je možné počítať z nej úroky z omeškania. Môže byť zaplatená a následne vyrovnaná. Po vyrovnaní je prevedená do hlavnej knihy.



Obrázok: Štruktúra dokladu z aplikácie Zmluvné účty pohľadávok a záväzkov

Hlavička dokladu / Doc. Header obsahuje informácie platné pre celý doklad – Číslo dokladu / Doc. Number, Dátum zaknihovania / Posting date, Typ dokladu / Doc. Type, Mena / Currency, Kľúč vyrovnania / Reconcil. Key.

Doklad v príklade má 3 riadky.

Položky obchodného partnera/Business partner items

Prvý riadok (Business partner items), súvisí s účtovaním na obchodného partnera, zmluvného účtu a zmluvného objektu. Čiastka 116,- bude zaknihovaná v PS-CD (ľavá strana obrázku).

Položky hlavnej knihy / General ledger itmes

Pravá strana obrázku zobrazuje účtovanie v Hlavnej knihe / General ledger items. Sú tam dva riadky, prvý riadok s čiastkou 100,- súvisí s účtovaním na výnosový účet hlavnej knihy. Nasledujúci riadok s čiastkou 16,- je účtovanie na účet DPH.

Zaknihovanie v PS-CD s čiastkou 116,- bude vykonané okamžite. Účtovanie v hlavnej knihe (riadky s čiastkami 100,- a 16,-) bude vykonané po odsúhlasení a uzavretí kľúča odsúhlasenia. Odsúhlasenie môže byť vykonané manuálne alebo hromadne v rôznych časových intervaloch podľa požiadaviek spracovateľa. Všetky účtovania do hlavnej knihy sú sumarizované.

Kontrola súladu medzi účtovaniami v PS-CD a FI-GL je vykonaná cez kľúče odsúhlasenia. Pri vytváraní zápisov v PS-CD je automaticky vykonávaná kontrola nastavení hlavnej knihy. Systém nedovolí v PS-CD zaknihovať doklad do uzavretého účtovného obdobia finančného účtovníctva, alebo na neexistujúce účty hlavnej knihy.

Riadenie otvorených položiek / Open Item Management

Otvorená položka vzniká pri každom zaknihovaní na zmluvný účet a predstavuje nedokončenú transakciu. Napríklad, položka predpisu dane (faktúry v terminológii PS-CD), ktorá ešte nebola uhradená, je zaznamenaná ako otvorená položka na zmluvnom účte dovtedy, kým nie je uhradená a vyrovnaná. Otvorenou položkou môže byť aj kreditná položka na strane daňového subjektu.

Nástroj riadenia otvorených položiek umožňuje v každom okamihu vyhodnotiť stav neuhradených pohľadávok a záväzkov. Toto vyhodnotenie je možné vykonať jednotlivo za daňový subjekt, alebo hromadne za určité skupiny daňových subjektov, prípadne za všetky subjekty. Vyhodnotenia môžu byť automaticky generované v určitých časových periódach podľa požiadaviek spracovateľa.

Otvorené položky zmluvného účtu / zmluvného objektu môžu byť vyrovnané čiastočne alebo úplne. Pre čiastočné vyrovnanie systém ukladá zostatkovú čiastku pre položku a vyrovnanú čiastku. (E 83)

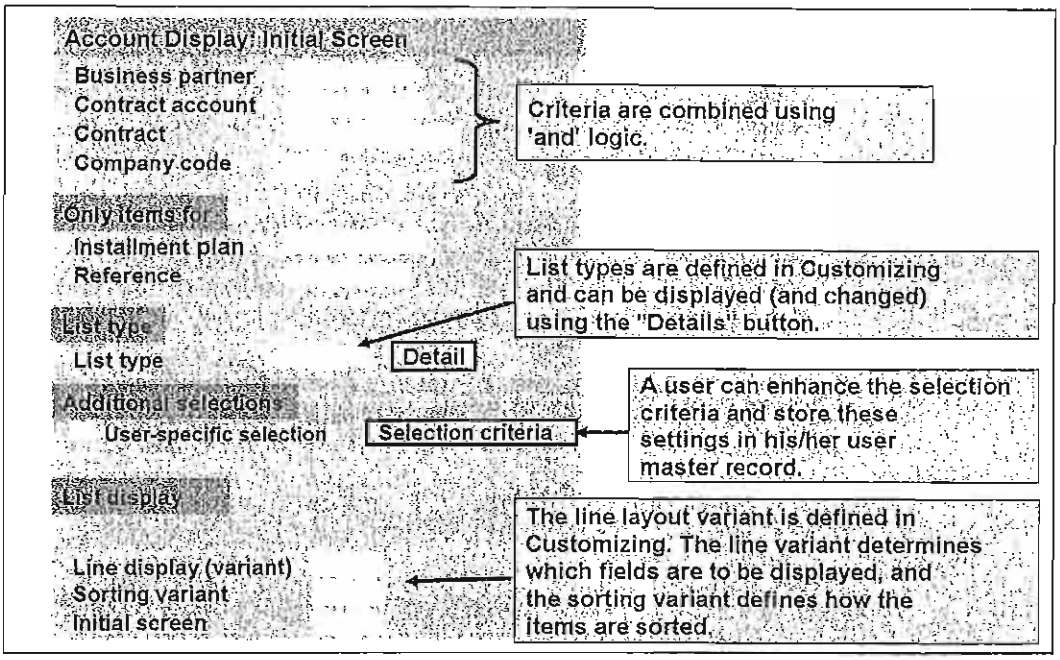
V otvorenej položke je možné zadať dátum splatnosti a/alebo odložený dátum splatnosti. Ak je zadaný dátum odloženej splatnosti, otvorená položka nie je pred uplynutím tohto dátumu spracovaná upomienkovým ani platobným programom.

Zobrazenie zostatku účtu / Account Balance Display

FI-CA cez funkcionalitu Zobrazenie zostatku účtu umožňuje získať rýchlu a komplexnú informáciu o otvorených, vyrovnaných alebo štatistických položkách

daňového subjektu. FI-CA obsahuje funkcionalitu, ktorá vytvára zostatok účtu v tvare korešpondencie pre obchodných partnerov t.j. daňových subjektov. (E 35)

Obrázok nižšie ilustruje dostupné výberové možnosti pre zobrazenie zostatku účtu (E 35):



Obrázok: Výberové kritériá pre zobrazenie zostatku účtu

Tento príklad ukazuje, že je možné cez rôzne výberové kritériá zobraziť zostatok účtu v PS-CD na úrovni obchodného partnera / Business partner, zmluvného účtu / Contract account alebo zmluvného objektu / Contract object.

Je možné zobraziť zostatky a pohyby za zmluvné účty / objekty pre vybraného daňovníka, alebo aj za vybraný zmluvný účet / objekt za skupiny alebo všetkých daňovníkov.

Je možnosť zobraziť len otvorené položky, alebo všetky položky (aj vyrovnané).

V zozname budú zobrazené všetky informácie súvisiace so zaknihovaním – dátumy, čiastka, účet hlavnej knihy, kto zaknihoval doklad a kedy. Je možné definovať viacero variantov pre zobrazenie položiek obchodného partnera, ktoré môže užívateľ používať. Každý variant môže obsahovať rôzny pohľad na položky daňového subjektu, napr. jeden variant zobrazí všetky položky daňového subjektu, ďalší variant zobrazí zosumarizované položky za jednotlivé typy daní. (E 64)

2.3.1.7 PS-CD Obchodné transakcie

Požiadavky pre verejný sektor (E 80 až E 89)

Požiadavky v PS-CD sú používané na zaznamenanie a spracovanie účtovania údajov pre prijaté a odchádzajúce platby.

Používané sú nasledovné typy požiadaviek:

- **Požiadavka / Request**

Táto požiadavka sa používa ako pomoc pre zaknihovanie jednorazových prijatých alebo odchádzajúcich platieb. Čiastka a obchodný partner sú známe. Výsledkom zaknihovania je FI-CA doklad, ktorý má určený dátum splatnosti. (E 84)

- **Trvalý príkaz (požiadavka) / Standing Request**
  Trvalý príkaz sa používa na zaknihovanie periodických jednorazových prijatých alebo odchádzajúcich platieb, keď obchodný partner platí alebo dostáva čiastku v pravidelných intervaloch. Systém vytvorí viac FI-CA dokladov s rozdielnymi dátumami splatnosti pre trvalý príkaz.

- **Všeobecná požiadavka / General Request**
  Táto požiadavka sa používa pre prijaté alebo odchádzajúce platby, keď čiastka nie je dopredu známa. Tento typ požiadavky zjednodušuje administráciu, pretože platba môže byť spracovaná bez konkrétnej požiadavky na platbu.

Pre požiadavky je možné nastaviť princíp duálnej kontroly. Keď vytvorenie požiadavky, modifikovanie alebo zrušenie požiadavky vyžaduje schválenie, spustí sa workflow.

Prichádzajúca korešpondencia / Inbound Correspondence

PS-CD umožňuje spravovať povinnosti daňových subjektov na zaslanie rôznych dokumentov – priznaní, potvrdení, žiadostí a pod. formou prichádzajúcej korešpondencie. (E 39)

Na úrovni zmluvného objektu sa vytvorí **požiadavka na prichádzajúcu korešpondenciu**, ktorá sa zaknihuje v PS-CD ako otvorená položka, ktorá má dátum (lehotu) splnenia. Takáto otvorená položka môže byť spracovaná programom na upomienkovanie prichádzajúcej korešpondencie. Takto je možné sledovať a vyhodnocovať doručenie dokumentov. Ak daňový subjekt nesplní povinnosť, vykonávajú sa činnosti, ktoré sú nastavené v procese pre upomienkovanie korešpondencie. Je možné nastaviť neobmedzený počet činností, ako napríklad posielanie notifikácií pre daňovníka, spustenie určitého workflow, zaknihovanie pokuty za nesplnenie povinnosti a pod.

Otvorená položka na požiadavku na prichádzajúcu korešpondenciu je **vyrovnaná**, ak daňový subjekt doručí dokument a dátumu doručenia sa zaeviduje do požiadavky. V histórii prichádzajúcej korešpondencie je možné zobraziť splnené a splnené povinnosti na doručenie.

Zúčtovanie a fakturácia / Billing and Invoicing (E 54, E 80 až E 89)

Zúčtovanie verejného sektoru / Public sector billing je proces v PS-CD, ktorý zúčtuje zmluvné objekty používaním nastavených pravidiel v komponente Business Rules Framework (BRF+). Dáta uvedené na úrovni zmluvného objektu sa používajú napríklad na výpočet súm dane.

Zúčtovanie môže byť uskutočnené aj používaním externých zúčtovacích systémov. Generované zúčtovacie doklady sa cez BAPI/IDOC rozhranie prenesú do PS-CD.

Výsledkom zúčtovania je **zúčtovací doklad / Billing document**, ktorý tvorí podklad pre **fakturáciu**. Každý zúčtovací doklad má **hlavičku**, ktorá obsahuje okrem iných údajov referenciu na externý dokument, na základe ktorého vznikol, číslo zmluvného účtu a obchodného partnera. Každý zúčtovací doklad má jednu

alebo viac položiek. Položky obsahujú čiastky a množstvá, informáciu o nájdení účtu, vymedzenie dane pre fakturáciu, informáciu pre tlač a pre štatistické spracovanie čiastok a množstiev.

Fakturácia / Invoicing:

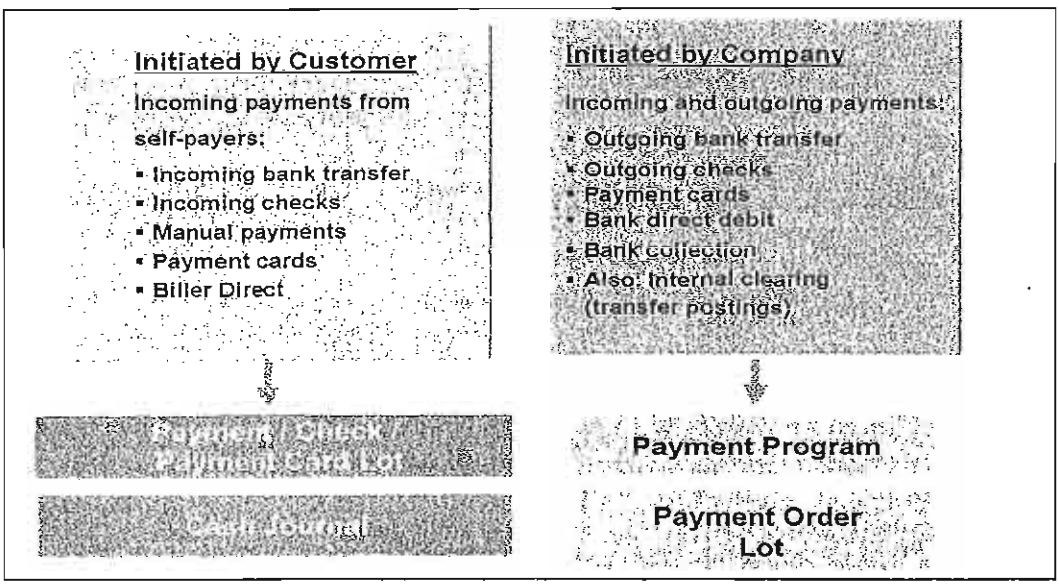
- Generuje doklady na zaknihovanie pre fakturáciu pohľadávok alebo preplatkov zo zúčtovacích dokladov
- Vyrovnáva doklady na zaknihovanie s preddavkovými platbami
- Podporuje určenie a vyberanie dodatočných poplatkov, úrokov a pod.
- Pripravuje dáta pre tlač faktúr generovaním tlačových dokladov
- Generuje doklady na zaknihovanie vo FI-CA. Tieto doklady môžu byť spracované pri fakturácii ako časť riadenia vyrovnania (napríklad vyrovnanie splátok na účet s pohľadávkami z fakturácie)

Keď je zúčtovací doklad fakturovaný, je zahrnutý vo fakturačnej jednotke (typ dane, resp. poplatku). Z každej fakturačnej jednotky je vytvorený jeden **fakturačný doklad**, ktorý je zaknihovaný v FI-CA. Zúčtovací doklad je zobrazený na fakturačnom doklade.

Platby / Payments (E 47)

Platby sú rozdelené do týchto skupín:

- **Platba z iniciatívy daňového subjektu / Initiated by customer** – sú to prijaté platby ako:
  - Prijatá platba cez bankový prevod
  - Prijatá platba cez poštovú poukážku
  - Prijatá platba v hotovosti
- **Platba z iniciatívy daňovej správy / Initiated by Company**
  - Odoslaná platba cez bankový prevod
  - Odoslaná platba cez šek
  - Banková bezhotovostná platba (presun medzi účtami v Štátnej pokladni)



Obrázok: Typy platieb a spôsob spracovania

Prijaté a odoslané platby vytvorené z iniciatívy daňového úradu sú generované **platobným programom / Payment program**, (E 93, E 94) ktorý:

- Vyberá otvorené položky, ktoré majú byť zaplatené podľa zadaných výberových kritérií pre platobný beh a podľa dátumu splatnosti otvorenej položky.
- Zoskupuje splatné položky do platieb v súlade s konvenciami, ktoré sú špecifické pre daňovú správu alebo daňový subjekt.
- Zvolí platobnú metódu.
- Zaúčtuje platobný doklad a vyrovnáva otvorené položky, alebo označí položku príznakom očakávanej platby – k vyrovnaniu dochádza až pri reálnej úhrade.
- Dodá potrebné údaje pre platobné médium. SAP podporuje formáty pre generovanie platobných médií pre všetky slovenské banky vrátane Štátnej pokladnice.

Platby sú spracované používaním:

- **Platobných dávok / Payment lot** – Platobné dávky sú skupiny platieb, ktoré musia byť spracované spolu, napr. spracovanie bankového výpisu, alebo informácie o platbách platobnými poukážkami.
- **Objasňovacím procesom / Clarification processing** - Položky, ktoré vyžadujú objasnenie (neidentifikované platby) spravidla vzniknú pri účtovaní platobnej dávky, keď nie je možné zaúčtovať niektoré alebo všetky položky na zmluvný účet. Dôvodom môže byť napríklad duplicitná platba, neexistujúca otvorená položka na zmluvnom účte, chýbajúca, alebo nesprávna platobná informácia. Tieto položky sú dočasne zaknihované na medziúčet. Po ukončení objasňovacieho procesu sú tieto položky prevedené z medziúčtu na zmluvný účet, prípadne sú označené na vrátenie. (E 92)

Systém PS-CD umožňuje použiť kombinácie párovacích kritérií pre automatické vyrovnanie otvorených položiek tak, že minimalizuje počet položiek pre objasňovacie aktivity.

Upomienkovanie / Dunning (E 57, E 85)

Cez komponent **Upomienky** je možné vytvoriť a poslať výzvy na úhradu nezaplatených záväzkov daňového subjektu alebo listy s upozornením na blížiacu sa splatnosť určitých záväzkov. Tieto výzvy je možné vytvárať jednotlivo pre daňový subjekt, alebo hromadne pre skupinu daňových subjektov. Výzvy môžu dosahovať rôzne úrovne na základe lehoty splatnosti. Obchodný partner je upomienkovaný za:

- Pohľadávky (daňové pohľadávky alebo daňové nedoplatky)
- Dodatočné pohľadávky – poplatky za upomienky, úroky z omeškania

Procedúra upomienkovania je určujúcim faktorom upomienkovania a stanovuje:

- Podmienky, ktoré určujú ako má byť obchodný partner upomienkovaný
- Aké činnosti majú byť vykonané pri upomienkovaní – napr. generovanie výziev na úhradu, vypočítanie a účtovanie úrokov z omeškania a poplatkov, spracovanie poznámky pre pracovníka daňovej správy alebo odštartovanie workflow. (E29)

Procedúra upomienkovania je zostavená z **úrovní upomienkovania**.

Pre každú úroveň sú definované rôzne špecifikácie:

- Minimálna čiastka položky po splatnosti
- Počet dní po splatnosti na dosiahnutie nasledujúcej úrovne upomienkovania

- Vytvorenie upomienky
- Výpočet a účtovanie úrokov a poplatkov,
- Spracovanie poznámky pre správcu dane
- Odštartovanie workflow

Výpočet úrokov z omeškania / Interest calculation

Komponent Výpočet úrokov z omeškania umožňuje určiť a zaúčtovať úrokov z omeškania z pohľadávok a záväzkov.

Úroky z omeškania môžu byť vypočítané z nasledovných položiek:

- Otvorené a vyrovnané debetné položky
- Splátkové kalendáre
- Kreditné položky, ako dobropisy a hotovostné depozity a záruky
- Ostatné

Systém vypočítava úroky z omeškania len z tých položiek, ktoré je schopný určiť podľa **úrokového kľúča**. Úrokový kľúč riadi výpočet úrokov a môže byť priradený ku zmluvnému účtu, k jednotlivým položkám alebo úrovni upomienkovania. Počas behu upomienok je možnosť vypočítavať a zaknihovať úroky z omeškania na účet daňového subjektu.

Systém umožňuje generovať položky s fixnou čiastkou, napríklad pokuta pri oneskorenej úhrade záväzku daňového subjektu.

Aby sa zabránilo vyrubeniu veľmi malých čiastok, je možné uskutočniť kontrolu čiastok podľa daňového subjektu. Zámky úrokov môžu zamedziť výpočet úrokov z určitých položiek.

Odložené platby a splátkové kalendáre / Deferrals and Installment plans

Tento komponent umožňuje odložiť platbu, alebo nastaviť pre záväzok splátkový kalendár pre tých obchodných partnerov, ktorí nie sú schopní uhrádzať svoje splatné záväzky načas. Riešenie bude využité napr. pri určovaní splátkových kalendárov.

Odložená platba / Deferrals

Ak sa dohodne odloženie platby, dátum odloženej platby sa uvedie ako dodatok k dátumu splatnosti.

Dátum odloženej platby **nemení originálny dátum splatnosti**. Tento dátum sa používa potom namiesto dátumu splatnosti na automatické vytvorenie upomienok alebo dobropisov.

Do dátumu odloženej platby položka nebude vybraná na upomienkovanie a ani nebude inkasovaná z banky platobným programom. Po uplynutí dátumu odloženia systém ďalej pracuje s pôvodným dátumom splatnosti.

Splátkový kalendár / Installment plans (E 87)

Nastavením splátkového kalendára je pôvodná položka rozdelená na viaceré splátky, ktoré majú dátum splatnosti v budúcnosti, alebo v minulosti. Od okamihu

zaúčtovania splátkového kalendára, dátumy splatnosti položiek splátok budú relevantné pre upomienkovanie a inkaso.

Splátkový kalendár je štatistický doklad (neúčtuje sa do hlavnej knihy) s viacerými splátkami pohľadávok. Individuálna splátka pohľadávky je vyrovnaná po prijatí platby. Počet splátok je zapísaný v pôvodnej položke. Takto je zabezpečený vzťah medzi splátkovým kalendárom a pôvodnou pohľadávkou a opačne.

Pomocou histórie splátkového kalendára je možné určiť pôvodnú položku, na základe ktorej sa vytváral splátkový kalendár.

Ak dohoda o splátkach bola zrušená, splátkový kalendár bude deaktivovaný manuálne. Pôvodná pohľadávka sa stáva znova aktívnou. Spojenie medzi pôvodnou pohľadávkou a splátkovým kalendárom sa zruší.

Ostatné obchodné transakcie

- **Odpis pohľadávok / záväzkov** – táto funkcionalita umožňuje odpísať úplne alebo čiastočne pohľadávku, o ktorej je známe, že nebude uhradená, alebo odpísať záväzok, kde nie je možné identifikovať príjemcu platby. Systém automaticky vytvára účtovania na základe prednastavených predpisov. Účtovanie odpisu pohľadávok je možné stornovať. Po storne položky budú znova otvorené. (E 88)

- **Prevod otvorených položiek obchodného partnera** – táto funkcionalita slúži na preúčtovanie pohľadávok a záväzkov z jedného obchodného partnera na druhého, alebo preúčtovanie medzi zmluvnými účtami / objektmi toho istého obchodného partnera.

- **Údržba účtu** – funkcionalita umožňuje manuálne vyrovnávať zvolené otvorené položky. Systém ponúka automatický návrh vyrovnania otvorených položiek. Tento návrh môže byť modifikovaný užívateľom.

2.3.2 CRM

Táto kapitola obsahuje popis funkcionalít modulu pre riadenie vzťahov s daňovými subjektmi.

2.3.2.1 Čo je CRM

SAP Customer Relationship Management (CRM) ako dôležitý systém nášho riešenia umožní organizovať a podporovať všetku komunikáciu z daňovými subjektmi – fyzickými a právnickými osobami. CRM rozvíja služby pre daňové subjekty tak, aby efektívnym organizačným spôsobom podporili výbery daní a posilnili vzťah s daňovým subjektom. Výsledkom bude všeobecná vyššia spokojnosť daňového subjektu so systémom výberu daní.

Dôležitou súčasťou riešenia je *Customer Iteraction Center* pre *Tax and Revenue Management*, ktoré bude plniť funkciu kontaktného centra na daňových úradoch. Podporuje všetky dôležité formy komunikácie ako e-mail, fax a poštu, a telefonické hovory. Daňový úrad tak dokáže poskytnúť občanom a podnikateľom, daňovým subjektom, daňovým správcom a ďalším tretím stranám miesto, odkiaľ získajú všetky dostupné informácie a budú im poskytnuté optimálne služby.

Pre riešenie navrhujeme implementáciu najnovšej dostupnej verzie SAP CRM.

2.3.2.2 SAP CRM podpori vaše požiadavky

SAP CRM pomôže daňovej správe budovať a rozvíjať väzby a vzťahy s daňovými subjektmi tak, aby sa systematicky podporovalo zvyšovanie výberu daní, zlepšila sa pohodlnosť pri výbere daní a aby sa vytvorili predpoklady pre nárast verejnej podpory pre programy výberu daní.

SAP CRM zo svojej podstaty umožňuje prepojenie medzi pracovníkmi DSSR a daňovými subjektmi na interaktívnej, procesnej a technologickej úrovni a umožňuje sa pozerať na procesy spojené s výberom daní ako na jeden celok. (E26)

SAP CRM v navrhovanom riešení predstavuje centrálny register daňovníkov – nastavené procesy tak budú priamo pristupovať k aktuálnym Business objektom takéhoto registra a synchronizácia nebude potrebná. (E32)

Všetky dáta evidované v SAP CRM budú štruktúrované do modelu SAP Business objektov – takže budú transparentne prístupné všetkým procesom na úrovni všeobecnej logiky. SAP CRM bude tiež mať prístup k Business objektom PS-CD a ERP riešenia. Všetky elektronické a tlačové výstupy tak budú automaticky predvyplňané informáciami, ktoré sú v systéme dostupné. (E16)

2.3.2.3 Implementované moduly SAP CRM pre TRM

Na základe rozsahu navrhované riešenia budeme implementovať nasledovné moduly (názvy modulov sú prispôsobené):

- Registrácia a evidencia,
- Manažment prípadov a konaní (jeho súčasťou bude manažment záznamov),
- Starostlivosť o daňové subjekty,
- Manažment produktov – pre definovanie evidovaných kmeňových dát (registračné pokladnice, výherné automaty, objekty daňovej exekúcie),
- Vymáhanie daňových nedoplatkov a exekúcia.

V ďalšej časti budú jednotlivé moduly podrobne popísané.

2.3.2.4 Kmeňové objekty

<u>Kmeňové dáta</u>

Daňový subjekt

Daňový subjekt bude realizovaný pomocou Business objektu *Business partner* – obchodný partner.

Hlavné charakteristické atribúty obchodného partnera sú:

- Kategória daňového subjektu - obchodného partnera (fyzická osoba, právnická osoba, skupina),
- Typ daňového subjektu - obchodného partnera (zamestnanec, podnikateľ, nezisková organizácia, občianske združenie),
- Skupiny daňového subjektu - obchodného partnera.

Pre daňový subjekt sa budú dať definovať vzťahy s ostatnými daňovými subjektmi

Adresná štruktúra

V SAP CRM bude využívaný centrálna správa adries. Tá umožní vytváranie rôznych adresných štruktúr a ich pripájanie k daňovým subjektom pre rôzne funkcie. Adresy sa budú rozlišovať podľa typov adresy na korošpodenčné adresy, doručovacie adresy a podobne.

Každý obchodný partner bude môcť mať priradený neobmedzený počet adries – jedna z nich bude označená ako štandardná adresa.

Pre každú adresu budú môcť byť priradené rôzne komunikačné typy ako poštová adresa, telefón, fax, e-mail a podobne. Adresa a jej štruktúra je v systéme reprezentovaná ako štandardný business objekt.

Zmluvy

Každý daňový subjekt bude mať definované business objekty *Business agreement* – obchodná dohoda. Táto dohoda zodpovedá a zakladá objekty zmluvných účtov a zmluvných objektov v PS-CD.

2.3.2.5 Transakčné objekty

- Prípady,
- Kontakty,
- Žiadosti,
- Aktivity,
- Úlohy,
- Akcie,
- Operácie.

2.3.2.6 Registrácia a evidencia daňovníkov

Registrácia a evidencia daňovníka patrí k významným úlohám SAP CRM – CRM bude predstavovať nový centrálny register daňových subjektov. Každý daňový subjekt bude evidovaný ako obchodný partner *(Business Partner)* v príslušnej role. Na úrovni CRM mu budú registráciou evidované daňové povinnosti *(Tax obligation)* – typ dane a obdobie, pre ktoré daňový subjekt pod daň spadá.

Register daňových subjektov postavený na CRM bude centrálny, jednotne prístupný všetkým pracovníkom daňových úradov podľa nastavených rolí a oprávnení. (E15). Ako taký bude obsahovať všetky polia, ktoré bude vyžadovať legislatíva v čase návrhu riešenia. Presné mapovanie týchto polí na atribúty business objektov registra bude vykonané v návrhu riešenia. CRM je značne flexibilné v rozširovaní dátového modelu o atribúty. (E22)

K registrovaným daňovým subjektom bude možné pracovníkmi daňovej správy pridávať neštruktúrované individuálne poznámky pomocou nástrojov manažmentu záznamov. SAP CRM predstavuje v riešení centrálny register daňovníkov.

<u>Zakladanie a registrácia daňovníkov</u>

V prípade nového daňového subjektu sa v procese registrácie založí v CRM nový daňový subjekt a vyplnia sa dostupné kmeňové dáta. K daňovému subjektu sa založia daňové povinnosti podľa typu registrácie. Po úspešnosti v rámci jednej transakcie dôjde k replikácii do PS-CD – automatický sa založí štruktúra kmeňových dát: obchodný partner – zmluvný účet – zmluvné objekty. Zmluvný účet predstavuje osobný účet daňové subjektu. Ďalším dôležitým krokom

registrácie je automatické vytvorenie osobnej schránky pre elektronickú komunikáciu pre registrovaný daňový subjekt. (v momente pridelenia DIČ alebo iného identifikátora). (E14) Táto funkcionalita predpokladá integráciu s portálovým systémom eTax. (E23).

V prípade existujúceho daňovníka a vzniku novej daňovej povinnosti sa na úrovni CRM zaeviduje nová daňová povinnosť a na základe nej sa replikáciou vytvorí obraz dát v PS-CD – založí sa príslušný zmluvný objekt (*Contract object*).

Registrácia bude reprezentovaná množinou SOA služieb. Proces registrácie môže byť spúšťaný zo všetkých nastavených kanálov:

- Elektronickým formulárom zo systému eTax (alebo v prípade funkčnosti aj formulárom z modulu eForm na ÚPVS).
- Vyplnením formuláru na kontaktom centre daňového úradu a následným naskenovaním.
- Automaticky, ďalším procesom v eGovernmente (v prípade, že bude taký proces v externom prostredí nastavený). Tu sa predpokladá najmä elektronické prepojenie s procesmi realizovanými na jednotných kontaktných miestach na obvodných úradoch. Samotná integrácia s JKM bude zabezpečovaná modulom PI, business logika bude nastavená na našej úrovni – CRM. (E24)

<u>V rámci registračných a evidenčných procesov budú nastavené:</u>

- Zmeny v údajoch daňovníkov,
- Ukončovanie registračných vzťahov,
- Služby a potvrdenia registrácie a evidencie daňovníkov.

Naše riešenie ponúka elektronickú registráciu pre všetky typy daní. Konania v rámci registračných konaní budú implementované ako business procesy a workflow, pričom každá identifikovaná zmena v konaní, dôležitá pre daňový subjekt bude vyvolá nastavenú udalosť – na ktorú sa dá naviazať notifikácia a automatická komunikácia pre daňový subjekt. Daňový subjekt bude v elektronickej schránke tak môcť sledovať životný cyklus svojich registračných podaní. (E17)

CRM register daňových subjektov bude navrhnutý tak, aby dokázal:

- porovnávať - identifikovať rozdiely a
- harmonizovať - preberať údaje,

z iných registrov verejnej správy. Podmienkou funkcionality je nastavená integrácia (konektivita a mapovanie medzi kmeňovými záznamami) v rámci modulu PI a používanie IPO (respektíve DIČ) v systéme tretej strany. (E19)

Sledovanie zákonných lehôt pre registračné povinnosti daňových subjektov k jednotlivým druhom daní bude riešené pomocou nastavenej funkcionality *Inbound Correspondence* v PS-CD. (E20) Na úrovni CRM budú definované pravidlá pre nastavovanie zmluvných objektov a vytváranie položiek očakávanej korešpondencie pre replikácie. CRM tiež dokáže spracovať výstupy z hromadných procesov sledujúcich lehoty – generovaná korešpondencia a notifikácia pre daňové subjekty a workflow úlohy pre zamestnancov správcu dane. Ak napríklad daňový subjekt pri registrácii vyplní nesprávne údaje – vo väzbe na údaje z registra, alebo nedodrží zákonne lehoty, v riešení sa automaticky generujú rozhodnutia. (E21)

Služby registra a celého CRM budú cez SOA rozhranie prístupné všetkým integrovaným systémom v rámci informačného prostredia DR SR. Monitorovaný

a autorizovaný prístup bude zabezpečení pomocou SAP NetWeaver Process Integration. Obdobne bude tiež možné volať z CRM definované služby ostatných integrovaných systémov. (E25)

Formuláre a dokumenty

- Potvrdenie o registrácii,
- Potvrdenie o zmene údajov.

2.3.2.7 Starostlivosť o daňové subjekty

Kontaktné centrum

S použitím funkcionality interakčného centra na báze CRM budú môcť správcovia dane alebo iné oprávnené osoby realizovať priamu komunikáciu s daňovými subjektmi pri súčasnom prístupe k jednotnému účtu daňového subjektu, ktorý bude obsahovať: predchádzajúce podania daňových priznaní, záznamy korešpondencie, komunikáciu so správcom a pod. V tomto systéme sú všetky informácie komplexne integrované, dostatočne štruktúrované a bezpečné.

Možnosti kontaktného centra

- *Identifikácia osobných účtov (pre daňové subjekty)*

V module obrazovky pre identifikáciu osobných účtov bude možné hľadať, identifikovať, zobrazovať, meniť záznamy pre daňové subjekty a k nim relevantné objekty.

Podľa potreby bude možné vyberať viacero daňových subjektov a tak spúšťať hromadné transakcie.

- *Zoznam faktov o osobnom účte (AFS)*

Zoznam faktov o osobnom účte ponúkne kontaktnému pracovníkovi daňového úradu v štruktúrovanej forme dôležité informácie o daňovom subjekte.

- *Interaktívne záznamy*

Pomocou interaktívnych záznamov bude môcť kontaktný pracovník daňového úradu ukladať zápisy o prebiehajúcej komunikácii pre všetky komunikačné kanály jednotným spôsobom.

- *Osobná schránka pracovníka daňového úradu*

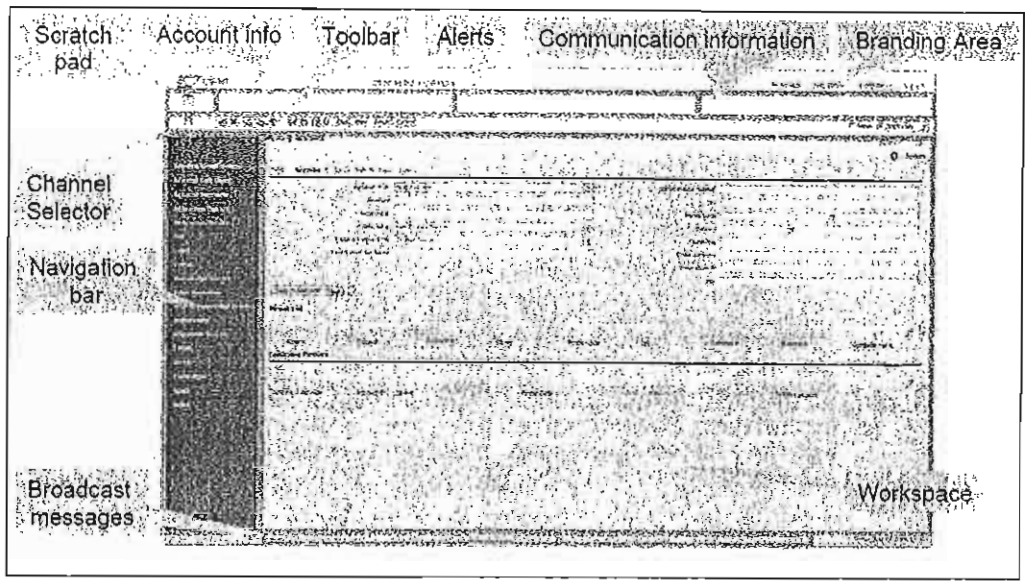
Každý pracovník bude mať prístupnú osobnú schránku, schopnú spracovávať vstupy ako email, listy, faxy, workflow položky, CRM transakcie a otvorené prípady.

- *eMail editor*

Editor pre tvorbu emailových správ bude integrálnou súčasťou obrazovky pre kontaktného pracovníka daňového úradu.

- *Interaktívne poznámky*

Počas kontaktu s daňovým a iným subjektom získa pracovník možnosť pre tvorbu poznámok vo vlastnom prostredí a podporu pre ich následné spracovanie. (E28)

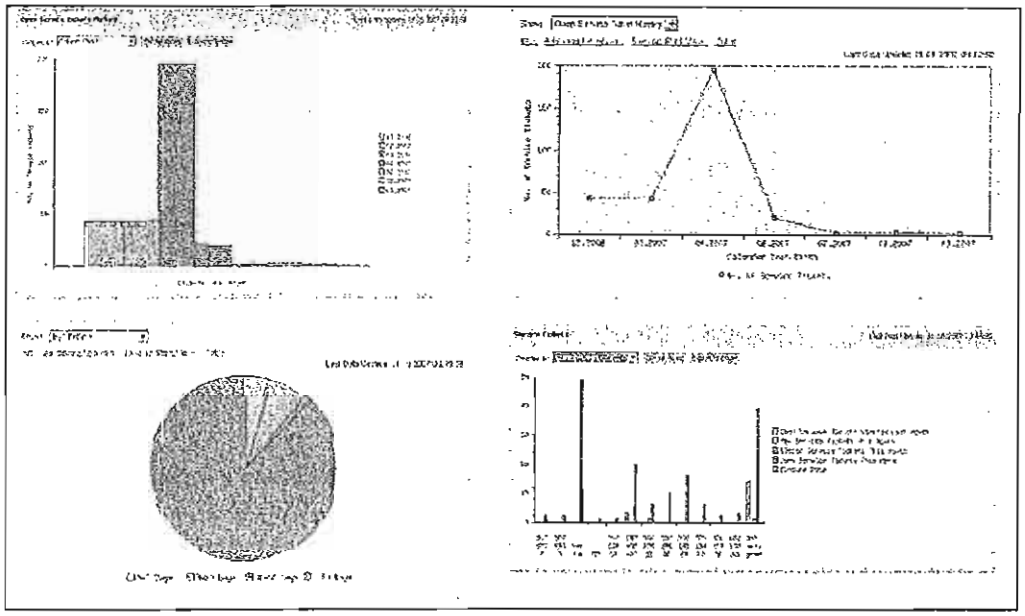


Obrázok: Základné členenie obrazovky pracovníka kontaktného centra v CRM

Manažment kontaktných pracovníkov daňových úradov

Riadiaci pracovníci na daňových úradoch získajú vďaka nášmu riešeniu celkový nasledujúce možnosti:

- Monitorovanie práce a aktivity kontaktných pracovníkov daňového úradu,
- Stanovovanie osobných cieľov a úrovní a informovanie o ich prekročení,
- Nástroj pre modelovanie obehu úradných dokumentov.



Obrázok: Príklady výstupov monitorovania činnosti pre manažment kontaktných pracovníkov daňových úradov

Táto funkcionalita bude použitá pre riadenia, monitorovanie a analýzy vzťahov z daňovými subjektmi na operatívnej a taktickej úrovni. (E27)

Kanály kontaktného centra daňových úradov

Pomocou implementácie modulu SAP Business Communication Management bude kontaktné centrum na daňových úradoch schopné vykonávať procesne riadenú komunikáciu pre relevantné kanály, ako telefón, chat, e-mail, pošta, fax a web. Kontaktné centrum tak bude integrované so súčasnými call centrami na DSSR a umožní aplikačnú podporu pre technické vybavenie. (E30, E31)

Front-office procesy

- *Manažment podpory v daňových otázkach v kontaktnom centre pre verejný sektor*

Procesy obsluhy daňovníkov umožnia pracovníkom kontaktného centra spracovať všetky daňové otázky súvisiace s predmetnými daňovými poplatníkmi sprístupnením dát ohľadom daňových agend (t.j. prehľad vyrubenej dane, prehľad úhrad dane, prehľad o nedoplatkoch, stav saldokonta z vybraného účtu). Pracovník kontaktného centra taktiež môže pristupovať k účtu daňovníka a v prípade požiadavky od daňovníka zobraziť dodatočné informácie (napr. ďalší dátum platby preddavku dane, posledná platba, posledné upozornenie o nedoplatku) tak isto ako aj zoznam dokladov/položiek zoskupených podľa kritérií(napr. všetky oneskorené platby...). V rámci procesu je možné uložiť informácie o interakcii s daňovým poplatníkom takže je možný rýchly prístup k týmto informáciám v prípade ďalšieho kontaktu s daňovníkom. Týmto sa priamo zlepší konzistencia a efektivita služieb poskytovaných daňovníkom čo zároveň zvýši spokojnosť daňových poplatníkov.

- *Zobrazovanie vyrubenej dane v kontaktnom centre*

Túto možnosť je možné využiť na zobrazenie prehľadu vyrubenej dane v Kontaktnom centre

- *Získavanie autorizácií pre platbu prostredníctvom kontaktného centra*

Pracovník kontaktného centra môže využiť túto možnosť pre vytvorenie nového autorizačného údaju k platbe pre daňovníka, meniť alebo zmazať existujúce autorizácie a prideľovanie nových alebo zmenených platobných autorizácií.

- *Manažment komponentu CreditsSAP*

Umožní pracovníkovi kontaktného centra spracovať daňové preplatky.

- *Manažment Procesných zámkov v Kontaktom centre*

Pracovník kontaktného centra môže nastaviť procesné uzamknutie položiek v rámci účtovnej bilancie pre predmetný účet a proces, tak že sú tieto položky vyňaté z ďalšieho spracovania až do doby pokiaľ sa neuplatnia isté podmienky. Pracovník môže taktiež meniť a rušiť tieto zámky.

- *Manažment prichádzajúcej korešpondencie (Correspondence SAP)*

Požiadavka na doručenie korešpondencie sa využíva pre stanovenie dátumu platby dane kedy je daňovník povinný podať daňové priznanie. Pre toto je nutné špecifikovať kontrolné dáta pre došlú poštu v tax object. Dátový záznam je generovaný pre povinnosť vyplnenia daňového priznania, tento dátový záznam je možné využiť pri neskoršom spracovaní.
Došlá korešpondencia je kompletné ihneď po doručení odpovede na požiadavku a dátum potvrdenia bol vložený. K tomuto potvrdeniu doručenej korešpondencie je možné nastaviť časové odloženie alebo indikátor upomienky pre došlú korešpondenciu. V došlej korešpondencii je možné vyselektovať oneskorenú korešpondenciu použitím zberu v SAP Public Sector Collection & Disbursement. Zber môže generovať dôležité upomienkové výzvy prostredníctvom tlačenia korešpondencie. Stav vytlačenia je možné zobraziť v histórii došlej korešpondencie.

- *Manažment riešenia konfliktov*

Je možné využiť pre vytvorenie a spracovanie konfliktu, tak isto ako aj vytvorenie a zaslanie daňového vyrovnania, v prípade obdržania sťažnosti od daňovníka ohľadom výzvy na zaplatenie a výzvy o zaplatenie nedoplatku.

Verejné aktivity a kampane

Tak ako súkromné spoločnosti používajú marketing, aj verejné inštitúcie ako daňová správa potrebujú vysvetľovať svoje služby, prínosy a zámery verejnosti. Takéto komunikácia musí byť cielená na podporu rozvoja správnych vzťahov a očakávaní. Na to bude slúžiť nastavená segmentácia daňových subjektov, podľa kritérií typu príjem alebo úroveň kontroly za účelom dosahovania cieľov verejných kampaní.

To znamená hľadanie optimálnych komunikačných kanálov pre komunikáciu s verejnosťou a zabezpečenie odozvy prostredníctvom bežnej korešpondencie ohľadom vypĺňania daňových priznaní a taktiež prostredníctvom webových kanálov. Tak isto ako v súkromnom sektore umožní marketingová funkcionalita CRM zapojiť daňové subjekty do agendy. V rámci toho je možné uskutočňovať kampane na prezentáciu služieb a prínosov daňových úradov, monitorovať ohlasy na tieto kampane a spravovať rozpočty pre jednotlivé kampane.

2.3.2.8 Manažment prípadov

Kľúčovým komponentom navrhovaného CRM riešenia je *Case management*, v ďalšom texte označovaný ako Manažment prípadov. Hlavnou úlohou tohto modulu je poskytovať prostriedky pre definovanie prípadov a konaní a sledovaní ich životných cyklov v previazaní na agendy a procesy daňovej správy a interakcie daňových subjektov. Takéto riešenie poskytuje podmienený zabezpečený prístup k informačným zdrojom, ktoré sú považované za potrebné pre vyriešenie problému identifikovanom v zázname prípadu. Ďalšie dôležitá funkcionalita je:

- prehľadávanie a priradzovanie dokumentov,
- spracovanie riadené udalosťami a výnimkami,
- funkcie pre pridávanie poznámok k prípadom od vykonávajúcich pracovníkov,
- funkcie podporujúce spúšťanie procesov spracovania na zmluvnom účte súvisiace so spracovaním prípadu,
- funkcie pre generovanie špeciálnej korešpondencie a dokumentov súvisiacich so spracovaním prípadu.

Zložka prípadu sa aktualizuje po každej čiastočnej transakcii a je uzavretá po vyriešení a následnom ukončení prípadu. Riešenie bude obsahovať nástroje pre prediktívnu dátovú analýzu umožňujúcu identifikovať príležitosti pre zefektívnenie spracovávania prípadov – nadriadený pracovníci tak získajú zostavy pre zhodnocovanie činnosti oddelení riešiacich prípady.

SAP CRM poskytuje infraštruktúru, ktorá zabezpečí, že všetky prípady a konania sú vybavované správne podľa nastavených pravidiel, v úzkej interakcii s nastaveným kontaktným centrom.

Vlastnosti manažmentu prípadov

Spracovanie prípadov a konaní je založené na definovaných krokoch a akciách potrebných na vyhodnocovanie a ukončovanie prípadov a konaní. Tie zahŕňajú najmä:

- vytváranie a aktualizácia prípadov na základe vstupov z rôznych kanálov (multichannel) pomocou riešenia kontaktných centier daňových úradov,
- výkonné vyhľadávanie v prípadoch a prehľadávanie prípadov,
- manažment daňových subjektov,
- manažment aktivít (zahŕňajúci aj šablóny aktivít),
- generovanie upozornení,
- autorizácia a schvaľovanie krokov v prípadoch,
- manažment dokumentov (zahŕňajúci aj šablóny),
- prístup k zmluvným účtom z PS-CD,
- manažment hierarchií prípadov a konaní,
- dohľadateľnosť zmien v prípadoch a konaniach,
- kontrola a audit prípadov.

Objekt prípadu

Objekt prípadu v konaní pozostáva z:

- **Hlavička:** štruktúrované atribúty prípadu,
- **Pripojené objekty a elektronické záznamy** – všetky informačné objekty relevantné pre prípad, bude môcť ísť o business objekty alebo dokumenty. Dôležitou možnosťou je aj pripájanie objektov definovaných v i Base. Spracovávatelia prípadov v rámci konaní budú môcť kedykoľvek pridávať ďalšie objekty a dokumenty,
- **Poznámky** zadané spracovávateľom v konaní,
- **Procesné kroky** – sekvenčný zoznam pracovníkov, ktorý dostávajú prípad na spracovanie (tento zoznam môže byť menení a rozširovaný v priebehu konania),
- **Log** – zoznam všetkých aktivít, ktoré boli na prípade vykonaní.

Použitie manažmentu prípadov

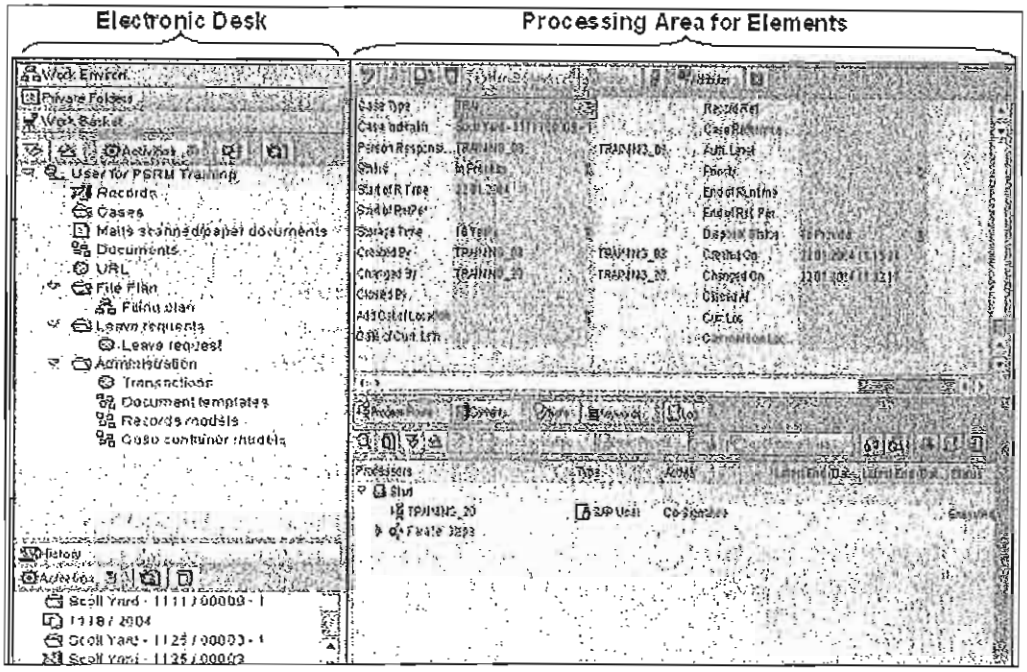
Manažment prípadov ako taký môže byť použitý pre rôzne aplikácie a má výrazné možnosti customizačných funkcií, ktoré umožnia definovať obrazovky a špecifické funkcie pre prípad.

V riešení bude manažment prípadov pokrývať nasledovné konania:

- Správa daní,
- Vymáhanie daňových nedoplatkov,
- Daňové exekučné konanie,
- Daňová kontrola,
- Štátny dozor,
- Evidencia registračných pokladníc,

Nepriamo bude podporený:

- Výber daní,
- Vyrubovacie konanie.



Obrázok: Pracovná plocha pre spracovanie prípadu

Výber daní

- Daňové priznania
- Určovanie daňových položiek
- Segmentácie daňových subjektov

Daňové úrady môžu pre výber daní využiť možnosti pre rozdelenie daňovníkov do skupín podľa typu daní, podľa regionálneho rozdelenia alebo na základe platieb preddavkov a histórie výberov dane. Spôsob výberu daní bude priradený ku každému daňovníkovi alebo k účtu daňovníka respektíve podľa lokality.

Manažment vyrubovacieho konania

Prípady vyrubovacieho konania

Hlavné procesy vyrubovacieho konania budú modelované PRVD:

- Povinnosti dodať priznania a doklady ako indbound correspondence
- Procesy vyrubovania (Výpočty a korekcie).

V rámci manažmentu prípadov bude pre každé vyrubenie evidovaný prípad, ktorý sa bude automaticky zakladať na základe generovaných udalostí z PRVD alebo z kontaktného centra.

Prípady vyrubovacieho konania budú rozdeľované podľa typov daní. Všetky dokumenty, viažuce sa k prípadu budú evidované. V SAP CRM bude možný jednotný pohľad na vyrubovacie konania daňového subjektu a ich kompletnú históriu.

Workflow vyrubovacieho konania

Proces vyrubovacieho konania bude nastavený ako workflow. Vznik vyrubovacieho konania bude nastavený automaticky – registráciou a ďalej sa bude odvíjať od:

- Povinností nastavených vo vstupnej korešpondencií PRVD,

- Kontaktov pri podávaní dokumentov (riadená komunikácia).

Samotné vyrubovanie bude prebiehať v rámci hromadných behov v PRVD, každý krok bude úloha, priradená zodpovednému pracovisku.

Využívanie objektov PRVD

V rámci vyrubovacieho konania sa budú využívať objekty PRVD:

- Kmeňové dáta daňového subjektu,
- Otvorené položky daňového subjektu,
- Pravidlá pre výpočty,
- Povinnosti v rámci vstupnej korešpondencie.

Využívanie externých objektov

Predpokladá sa využívanie daňových priznaní z externých zdrojov.

Formuláre a dokumenty

- Daňové priznania a ich prílohy.

Manažment správneho konania

Prípady správneho konania

Pre každý typ správneho konania bude nastavený druh prípadu v manažmente prípadov. Správne konanie bude spúšťané pomocou akcie v SAP CRM.

Workflow správneho konania

Každý krok správneho konania bude nastavený ako úloha:

- Pre pracovníka daňového úradu, daňového riaditeľstva,
- Pre zodpovedné oddelenie na daňovom úrade, daňovom riaditeľstve,
- Pre daňový subjekt.

Úlohy vo workflow budú termínované tak, aby bolo možné sledovať a pripomínať zákonné lehoty.

Využívanie objektov PRVD

Predpokladá sa štandardné využívanie objektov PRVD:

Využívanie externých objektov

Nepredpokladá sa využívanie externých objektov.

Formuláre a dokumenty

- Štandardná komunikácia v rámci správneho konania.

Manažment exekučného konania

Prípad exekučného konania

Exekučné konanie bude riadené ako sled úloh, ktoré budú využívať:

- mechanizmus PRVD na evidovanie poplatkov, úhrad, finančných a účtovných záležitostí,

- manažment prípadov v SAP CRM pre evidovanie vývoja exekučného konania a korešpondencie.

Prípad exekučného konania bude obsahovať:

- odkaz na daňový subjekt,
- odkaz na pohľadávky podliehajúce exekúcií,
- majetok exekvovaného subjektu – bude sa zadávať v SAP CRM ako iBase štruktúra,
- odkaz na daňového exekútora,
- história konania,
- výsledky exekúcie,
- vymenená korešpondencia.

Workflow exekučného konania

- Exekučné konanie vznikne na základe výsledkov upomínacích behov v PRVD, vybrané nezaplatené položky budú označené a zaevidované, vznikne prípad exekučného konania, príslušná korešpondencia bude vygenerovaná,
- Workflow položky budú nastavené tak, aby evidovali zákonné lehoty jednotlivých krokov konania,
- Ak nedôjde k vysporiadaniu nedoplatkov, začne sa proces exekúcie, v konaní bude pridelený exekútor, začne sa spisovať majetok – vytvoria sa iBase objekty pre majetok, ktorý bude môcť byť predmetom dražby,
- V procese spisovania majetku exekvovaného daňového subjektu bude evidovaná komunikácia s vybranými povinnými osobami,
- Automaticky budú vygenerované príkazy k zablokovaniu pohybu s majetkom a podľa možností doručené povinným osobám (prostredníctvom PI),
- Systém automaticky vygenereju dražobné súpisy majetku,
- Výsledky dražby budú zaúčtované v systéme spustením procesu v PRVD, ktorý:
- Vygeneruje platby pre úhrady nedoplatkov povinných osôb,
- uzatvorí otvorené položky,
- vykoná účtovanie prevedených operácií.

Využívanie objektov PRVD

V rámci exekučného konania sa budú využívať objekty PRVD:

- Kmeňové dáta daňového subjektu,
- Otvorené položky daňového subjektu (upravená evidencia),
- Procesy pre účtovanie výsledkov daňovej exekúcie,
- Povinnosti v rámci vstupnej korešpondencie.

Využívanie externých objektov

Elektronická komunikácia s:

- bankami,
- zdravotnými poisťovňami,
- Sociálnou poisťovňou,
- národnou evidenciou vozidiel (MV SR),
- kataster nehnuteľností.

z dôvodu zisťovania pohľadávok a majetku exekvovaného daňového subjektu.

Formuláre a dokumenty

- Štandardná komunikácia v rámci exekučného konania.

Manažment vymáhania daňových nedoplatkov

- *Prípad vymáhania daňových nedoplatkov*

Prípady daňového pre vymáhanie daňových nedoplatkov budú vznikať ako dôsledok hromadného spracovania zmluvných účtov v PS-CD – príslušné položky zmenia stav, vygeneruje sa príslušná hromadná korešpondencii a v CRM sa vygenereju prípad – ku ktorému bude automaticky priradené:

- zodpovedný pracovník pre riešenie daňového nedoplatku,
- história korešpondencie súvisiaca s doterajším riešením daňového nedoplatku,
- odkazy business objekty vymáhaných otvorených položiek,
- odkazy kmeňové business objekty daňového subjektu (business partner, zmluvný účet, zmluvný objekt).

Počas riešenia vymáhania sa k prípadu budú pripájať:

- komunikácia s daňovým subjektom vo veci prípadu,
- business objekty platieb daňového subjektu vo veci riešenia nedoplatku.

Zabezpečí sa tak priame prepojenie na modul účtovníctva a osobný účet daňového subjektu so zaznamenavaním úkonov v rámci vymáhania daňových a iných peňažných nedoplatkov. (E56)

- *Workflow vymáhania daňových nedoplatkov*

Workflow vymáhania daňových nedoplatkov bude mať v rámci pravidiel zabudované zákonné lehoty, ktoré je potrebné vykonávať pre jednotlivé úkony konania. Prípad konania bude do značnej miery ovplyvňovaný hromadnými procesmi z PS-CD – spracovaním platieb a podobne.

Pri pozeraní sa na prípad vymáhania daňových a iných nedoplatkov bude možné prehľadne vidieť všetky kroky vykonané správcom dane a daňovým subjektom podľa vývoja riešenia prípadu. (E58)

Pre riešenie prípadu bude nastavená automatická hromadná korešpondencia a individuálna korešpondencia pre spracovanie prípadu podľa definovateľných šablón pre jednotlivé kroky workflow. (E57)

Prípady vymáhania daňových nedoplatkov budú môcť byť globálne sledované a monitorované pomocou reportovacích prehľadov, ktoré budú kombinovať potrebné dáta z prípadov ako stav vymáhania, zamestnanci riešiaci prípad, vývoj riešenia prípadu. (E55)

- *Využívanie objektov PS-CD*

Počas vymáhania daňových nedoplatkov budú interaktívne využívané objekty a procesy PS-CD. Zmeny stavu prípadu vymáhania nedoplatkov budú riadené z PS-CD.

- *Využívanie externých objektov*

Nepredpokladá sa využívanie externých objektov.

Formuláre a dokumenty

- Výzvy k úhrade nedoplatkov
- Oznámenia
- Rozhodnutia
- Výkaz nedoplatkov

Manažment daňovej kontroly

- *Prípady daňovej kontroly*

Pre daňovú kontrolu nastavíme prípad tak – aby:

- Obsahoval daňové priznanie – k prípadu sa pri založení kontroly automaticky pripojí formulár a objekt daňového priznania,
- Obsahoval prepojenie na relevantné objekty daňového subjektu (Obchodný partner, Zmluvný účet, zmluvný objekt),
- Obsahoval prepojenie na digitalizovane dokumenty, posielane ako prílohy daňových priznaní. (E51)

V rámci kontroly sa bude pracovať s interaktívnym formulárom, ktorý bude predstavovať rozdielové daňové priznanie. Rozdielové daňové priznanie bude po ukončení kontroly spracovávané rovnakým procesom ako normálne daňové priznanie – billing a invoicing v PS-CD, čím sa umožní automatické výpočet a účtovanie výsledkov daňovej kontroly. (E49, E54)

- *Workflow daňovej kontroly*

Prípady daňovej kontroly budú vznikať na základe nastavenej funkcionality:

- Na základe funkcionalít Ratingu a segmentácie daňových subjektov v CRM bude možné vyberať daňové subjekty na kontroly (E50),
- Systém bude podporovať prijímanie a evidenciu externých podnetov na kontrolu pomocou kontaktného centra.

Riešenie bude obsahovať nastavený konfigurovateľný workflow so súborom rozhodovacích mechanizmov a pravidiel, ktoré podporia procesný tok aktivít v rámci výkonu daňovej kontroly v súlade s platnou legislatívou. Dôležitou vlastnosťou takéhoto workflow bude posudzovanie možnosti vykonávať kroky v konaní (lehoty platnosti a podobne). Ak sa určí, že úkon nie je možné vykonať, vygeneruje sa príslušný dokument. (E52)

Úlohy workflow budú personalizovane priradzované kontrolórom pomocou komponenty work-management v SAP CRM. Workflow bude obsahovať úkony vykonávané mimo systému SAP CRM v integrovaných systémoch kontroly. (E54)

Prípady daňovej kontroly budú môcť byť sledovateľné pomocou reportovacích prehľadov, ktoré budú kombinovať potrebné dáta z prípadov ako stav kontroly, zamestnanci riešiaci prípad, vývoj riešenia prípadu.

- *Využívanie externých objektov*

Predpokladá sa integrácia s ISK1 a ISK2.

V rámci nastavených procesov daňovej kontroly nastavíme procesy tak, aby konanie daňovej kontroly prešlo do stavu – vykonávanie kontroly, v SAP CRM sa prípad zablokuje a údaje o kontrole sa nahrajú do mobilného systému ISK2

Formuláre a dokumenty

- Protokol daňovej kontroly

Manažment štátneho dozoru nad výhernými automatmi

Pre manažment štátneho dozoru nad výhernými automatmi bude vytvorené:

- Register prevádzkovateľov výherných automatov bude realizovaný obchodnými partermi v CRM s príslušným typom zmluvného účtu v PRVD,

- Prevádzkovateľovi výhernému automatu bude v štruktúre kmeňových dát CRM priradené:
  - Zmluva na báze spotreby,
  - iBase objekt reprezentujúci výherný automat,
  - k výhernému automatu bude priradené počítadlo . identifikátor stavu.

- V SAP CRM budú nastavené procesy pre manažment pracovníkov vykonávajúci dozor a mechanizmy na zadávanie odpočítaných hodnôt.

- V SAP CRM bude nastavený proces pre registráciu prevádzkovateľa výherného automatu a pre registráciu výherného automatu,

- Pre fakturáciu odvodu z výherného automatu bude použitý CRM Billing otvorené položky budú následne evidované na zmluvnom účte prevádzkovateľa výherného automatu.

Manažment evidencie registračných pokladníc

Pre manažment evidencie registračných pokladníc bude vytvorené:

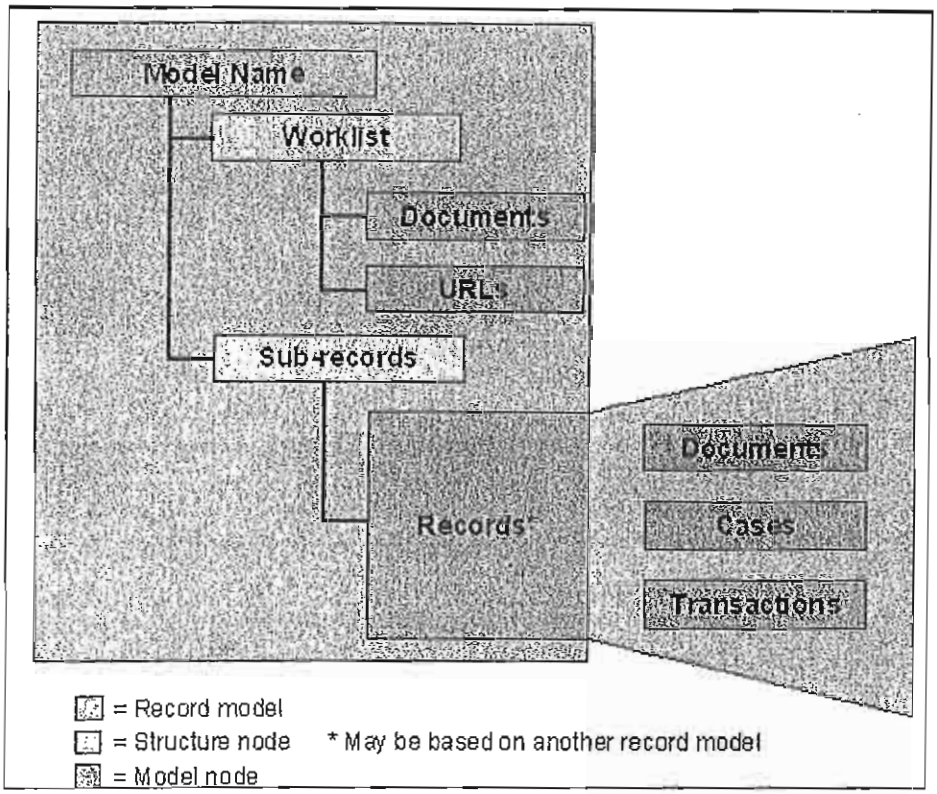
- Register subjektov, ktoré majú povinnosť viesť tržby pomocou ERP bude realizovaný obchodnými partermi v SAP CRM s príslušným typom zmluvného účtu v PRVD,

- Subjektu, ktorý má povinnosť viesť tržby pomocou ERP bude v štruktúre kmeňových dát CRM priradené:
  - Zmluva o registrácii,
  - iBase objekt reprezentujúci registračnú pokladnicu,
  - k registračnej pokladnici bude priradené počítadlo . identifikátor stavu.

- V SAP CRM bude nastavený proces pre zadávanie stavov registračných pokladníc

- V SAP CRM bude nastavený proces pre registráciu registračnej pokladnice pre subjekt, ktorý má povinnosť viesť tržby pomocou ERP,

2.3.2.9 Správa záznamov



Obrázok: štruktúra správy záznamov

Manažment záznamov neponúka len elektronickú reprezentáciu papierových záznamov, ale umožňuje aj integráciu a interakcie s elektronickými elemenantami ako:

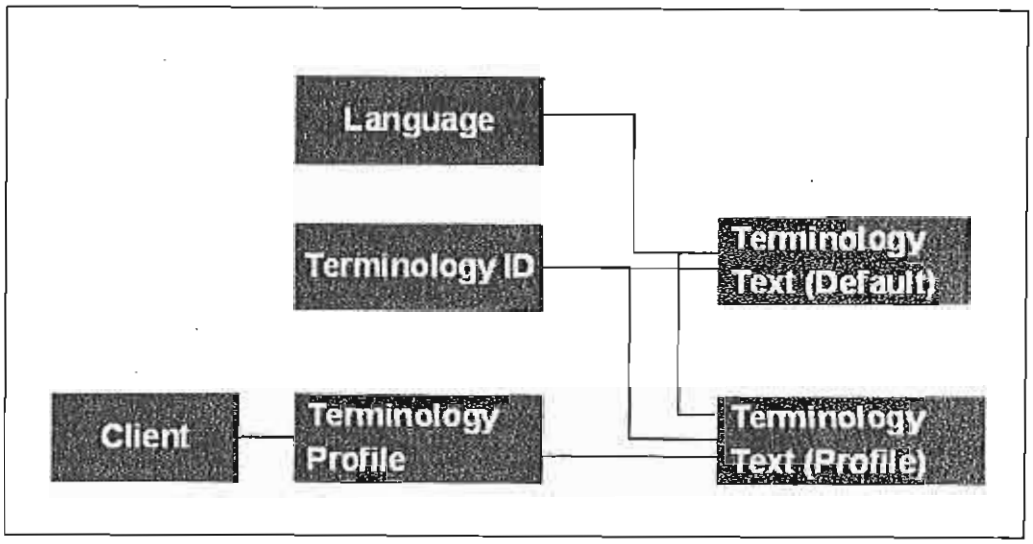
- SAP business objects,
- SAP business workflows,
- SAP reporty,
- SAP transakcie,
- SAP dokumenty ArchiveLink,
- administračné dáta pre papierové dokumenty (spisové označenie),
- internetové stránky.

Takáto integrácia zabezpečí kompletné včlenenie do procesov a rýchly prístup k informáciám. Práve integrácia s workflow mechanizmom umožní používanie záznamov ako štartovacie body efektívneho riadenia procesov.

Používané funkcionality riešenia

Nastavené riešenie Manažmentu prípadov bude využívať nasledujúce všeobecné princípy a funkcionality:

Terminologické profily – Štandardné texty používané v prípadoch budú obsahovať ID tak, aby ich zmeny neovplyvňovali prípady v minulosti. Za týmto účelom budú nastavené terminologické ID a terminologické profily.



Obrázok: Dátový model riešenia terminologických profilov.

Model obsahu

- Každý spracovávaný v manažmente prípadov dokument bude mať pridelený jednoznačný identifikátor,
- Pre dokumenty budú všeobecne prístupné zdielateľné šablóny.

Vyhľadávanie prípadov

- Užívateľom bude umožnené výkonné vyhľadávanie pomocou širokého spektra výberových kritérií:
  - Názov prípadu,
  - Stav prípadu,
  - Zodpovedný pracovník,
  - Tvorca prípadu,
  - Dátumy týkajúce sa prípadu,
  - Druh prípadu a podobne.

2.3.2.10 Workflow v SAP CRM

Manažment prípadov bude úzko napojený na Workflow v CRM. Hlavným cieľom tohto modulu je elektronicky podporiť dynamiku riešenia prípadov v rámci daňovej správy a v komunikácii s okolím. Umožní sa tým nie len automatická notifikácia daňových subjektov a zamestnancov DSSR o potrebe vykonania úkonu ale aj, procesné a logické riadenie týchto úkonov. (E29)

Z princípu budeme používať dva základné typy workflow:

- Štruktúrovaný workflow – v závislosti od aplikačného kontextu nastavíme automatický pohyb pracovných položiek podľa nastavených pravidiel v rámci organizačnej štruktúry.
- Neštruktúrovaný workflow, alebo aj ad-hoc workflow – v závislosti od aplikačného kontextu nastavíme kroky workflow tak, aby bolo možné v určitých momentoch meniť pracovnú položku, meniť zoznam zainteresovaných ľudí a tok workflow pre autorizované osoby.

Pri spracovávaní dokumentov a pracovných položiek bude možné odoslať riešenie na:

- organizačnú jednotku (daňový úrad),
- pracovníka (SAP logon užívateľské meno),
- správcu dane,
- daňový subjekt,
- verejný zoznam adries,
- neverejný zoznam adries.

Agendy a procesy daňovej správy budú v riešení modelované na globálnej úrovni ako Business procesy (BPM) a lokálne na úrovni SAP CRM ako procesné workflow, aplikujúce rozhodovacie pravidlá a mechanizmy. Workflow v SAP CRM bude využívaný najmä v manažmente jednotlivých konaní. (E18) Spracovanie úlohy bude pokračovať ako:

- notifikácia externého subjektu – daňového subjektu – elektronickým rozhraním cez portál alebo PI,
- vydaním správy ako úlohy pre zodpovedný subjekt v rámci organizácie.

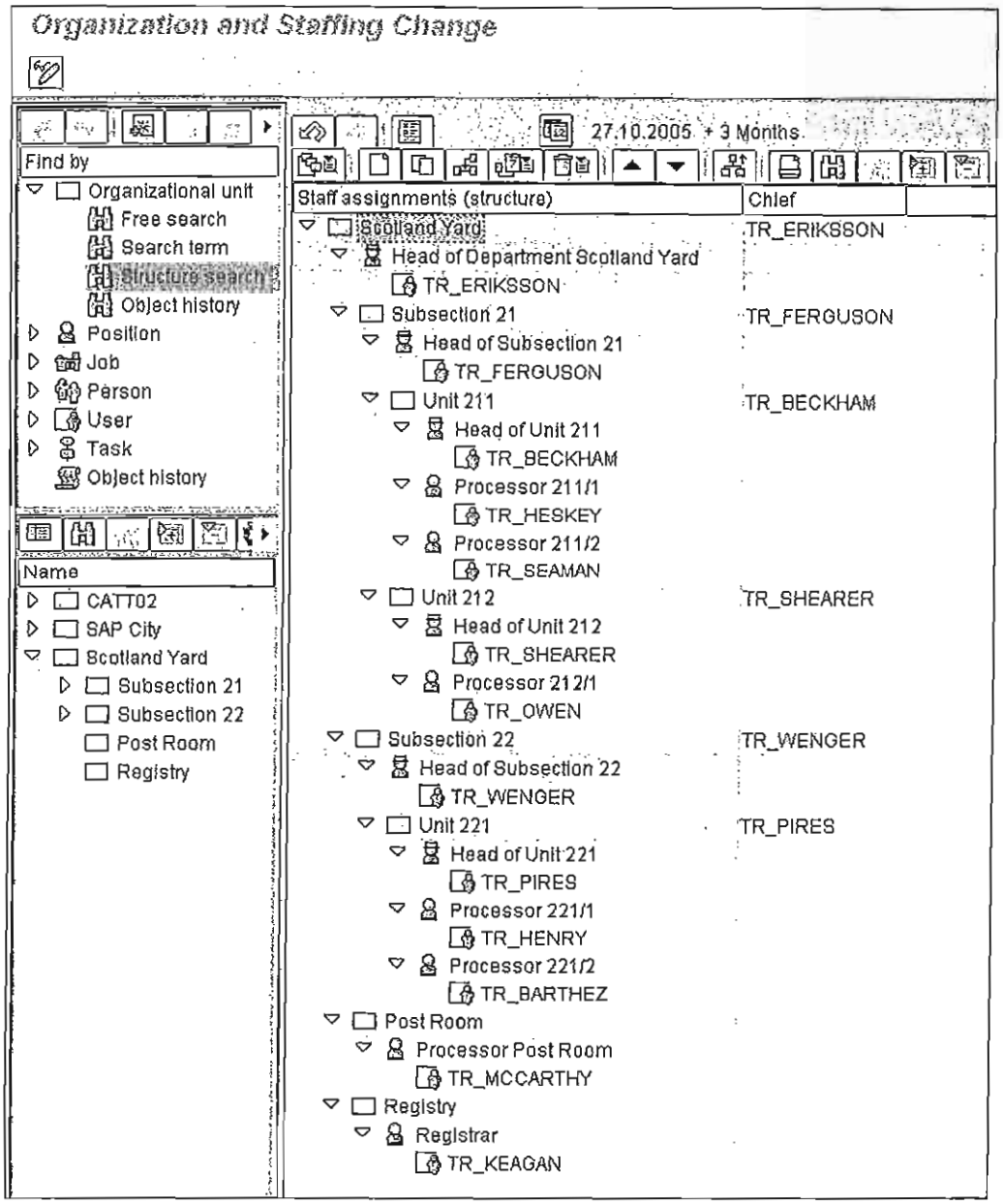
2.3.2.11 Použitie CRM pre riešenie daňových agend

Organizačná štruktúra

Personálna administrácia (v skratke PA) slúži na spracovanie údajov týkajúcich sa pracovného pomeru zamestnanca a s ním súvisiacej potrebnej evidencie. Začína pracovným pomerom zamestnanca, pridelením osobného čísla, organizačného priradenia a udržiavaním jednotlivých údajov určených k ďalšiemu spracovaniu v iných komponentoch modulu HR.

Komponent spracováva všetky údaje personálneho charakteru. Systém umožňuje uchovávať viacnásobné záznamy ohraničené časovou platnosťou. Táto vlastnosť automaticky vytvára históriu záznamov. Komponent ďalej umožňuje:

- vytváranie okruhov informácií (infotypov) podľa vecného, odborného alebo obsahového hľadiska,
- definícia obsahu pracovnej ponuky rôzne podľa skupiny užívateľov,
- integrovanú možnosť dynamického riadenia personálnych opatrení.



Obrázok: Príklad nastavenia organizačnej štruktúry v CRM

Manažment organizačnej štruktúry v CRM ponúka flexibilné nástroje pre možnosť správy úloh v organizácii, funkčnej štruktúry organizácie ako aj aktuálneho organizačného modelu

Zároveň je možné spravovať organizačnú štruktúru zahŕňajúc pracovné pozície a zamestnancov v pracovnom pomere a priradiť špecifické dáta (atribúty) pre organizačné jednotky.

V porovnaní s ERP, používanie organizačného modelu v CRM je komplexnejšie, flexibilnejšie a dynamickejšie.

Kroky budovania organizačného modelu CRM s integráciou HR popisujú ako sa integrujú spravované dáta v oblasti HR v rámci ERP systému do systému CRM. To znamená, že nie je potrebné spravovať dáta pre organizačné jednotky, pozície, zamestnancov dvojmo v oboch systémoch ale iba v rámci ERP čím sa znížia náklady a pravdepodobnosť výskytu chýb.

Integrácia pozostáva z dvoch fáz:

Iniciálny Cutover/Fáza migrácie dát

- Kmeňové dáta o zamestnancoch a HR organizačnej štruktúre bude distribuovaná do SAP CRM

Fáza prevádzky

- Akonáhle sú iniciálne dáta ohľadom organizačnej štruktúry a kmeňové dáta o zamestnancoch pretransferované do SAP CRM je možné zmeny nad týmito dátami robiť len v rámci SAP ERP a následne sú tieto zmeny distribuované do SAP CRM.

Zoznam funkcionalít

Nasledovné funkcie sú k dispozícii pre podporu jednotlivých krokov budovania

- Nastavovanie konektivity medzi SAP ERP a SAP CRM
- Definícia distribučného modelu
- Nastavovanie ALE medzi SAP ERP a SAP CRM
- Distribuovanie HR dát zo SAP ERP a SAP CRM

Každý pracovník, riešiaci agendu obsluhovanú v CRM bude zaradený do zodpovedajúcej role, pre ktorú budú nastavené:

- Oprávnenia,
- Zodpovednosti,
- Poloha v organizačnej štruktúre.

Pre každú rolu budú vytvorené profily, ktoré ponúknu špecifické nastavenie pre pracovnú plochu v zmysle pridelených úloh. Pracovné plochy vo web GUI budú nastaviteľne

Synchronizácia s PS-CD – Generátorom kmeňových dát

Generátor kmeňových dát bude využívaný na vytváranie technických a iných dát pre nových daňovníkov. K tomu je potrebné aby bolo ku generátoru kmeňových dát pristupované s vhodným vzorom, v ktorom musia byť vyšpecifikované potrebné parametre.

V rámci procesu je generátor kmeňových dát spustený volaním príslušných metód. Parametre pre vzor kmeňových dát musia byť prístupné v rámci workflow kontajnera

Pre proces zápisu je možné využiť tieto typy vzorov:

- NEWCUSTPOD pre zápis na rozličné miesta
- CRMNEWCONTRACT pre prepojenie s SAP CRM

Tieto vzory (templaty) je možné využiť pre vytvorenie kmeňových dát nového daňovníka v systéme a jeho zavedenie. V rámci templatov je možné využiť relevantné objekty kmeňových dát.

CRMNEWCONTRACT

Tento template je vytvorený pre umožnenie integrácie s SAP CRM a je nutné ho použiť pokiaľ sa využíva SAP CRM. Tento template funguje za predpokladu že isté objekty kmeňových dát už sú v systémy vytvorené, napríklad ak chceme

využiť template kategórie CRMPARTNERTECH. Pre templaty v kategórii CRMPARTNERTECH bude Point of delivery (POD) vyplnené tak ako v kategórii NEWCUSTPOD

Ak sa využíva template z kategórie CRMNEWCONTRACT pre vykonanie zápisu, je potrebné aby boli pred touto operáciou vytvorené nasledovné objekty kmeňových dát:

- Business partner
- Connection object
- Premise
- Point of delivery

Všetky nové objekty – pokiaľ sú využívané len pre účely zúčtovania – môžu byť vytvorené v CRM použitím veľmi jednoduchého vstupu.

Replikácie kmeňových dát medzi SAP CRM a SAP ERP musia byť aktivované. Počas replikácie budú CRM daňové subjekty replikované do PS-CD a CRM registrácie daňovníkov budú replikované do PS.CD zmluvných účtov. CRM adaptér BEM_UPLOAD_INV_SRV sa použije pre transfer výrubu dane z CRM do ERP.

2.3.3 Finančné účtovníctvo – Hlavná kniha (FI-GL)

Hlavnou úlohou účtovníctva hlavnej knihy je poskytovať kompletný obraz externého účtovníctva a účtov. Integruje všetky účtovné pohyby zo všetkých modulov SAP ERP (MM – Material Management, SD – Sales and Distribution, AA – Asset Accounting, AR – Accounts Receivable, AP – Accounts Payable, CO – Controlling, HCM – Human Capital Management). Individuálne transakcie z týchto modulov sú aktualizované v reálnom čase, on-line.

Rovnako, ako moduly uvedené v predchádzajúcom odseku, aj komponent SAP Verejný sektor – Výbery a platby (PS-CD) je plne integrovaný s komponentom Účtovníctvo hlavnej knihy (FI-GL).

Transakčné dáta nie sú okamžite aktualizované v hlavnej knihe v okamihu, keď zaknihovanie je uskutočnené v komponente Zmluvné účty pohľadávok a záväzkov (FI-CA). Namiesto toho, dáta sú zosumarizované a periodicky prevedené do hlavnej knihy. Takto sa zlepšuje výkonnosť systému a taktiež sa zníži počet dokladov v hlavnej knihe.

Jednotlivé účtovania sa ukladajú do systému vždy formou **dokladu**. Účtovať je možné iba úplne doklady t.j. ak zostatok tvorený rozdielom položiek MD a D je nula.

Účtová osnova je zoznam účtov, ktorá sa používa v podniku. Pre potreby daňovej správy sa bude používať účtová osnova v súlade s platnou legislatívou. (E62)

Každý **účet** je v systéme založený vo forme **kmeňového záznamu**. Dáta kmeňových záznamov účtov hlavnej knihy sú rozdelené na dve oblasti:

Oblasť účtovej osnovy – obsahuje definíciu dát pre celý kmeňový záznam, ako napr.:

- Číslo účtu hlavnej knihy
- Názov účtu: dlhý a skrátený a preklady
- Charakter účtu: súvahový/výsledkový

- Účtovú skupinu, ktorá určuje číslovanie účtov a riadenie obrazoviek pri vytváraní účtu

Oblasť účtovného okruhu – obsahuje dáta, ktoré môžu byť v rôznych účtovných okruhoch špecifické, ako napr.:

- menu účtu
- daňová relevantnosť
- typ kontrolného účtu (A – majetok, D – Odberatelia, K – Dodávatelia, M – Materiál, S – Hlavná kniha)

Každý účet hlavnej knihy je priradený **štruktúre súvahy a výsledovky**, ktorá presne stanovuje ako je daný účet vykázaný v jednotlivých finančných výkazoch.

Podľa požiadaviek na zostavy a reporty, zosumarizované informácie štátnych príjmov sa môžu reportovať aj z hlavnej knihy.

2.3.4 SAP NetWeaver

Táto kapitola popisuje SAP NetWeaver ako integračnú platformu v rámci ŠDS.

2.3.4.1 Ako SAP NetWeaver portal podporí vaše potreby

SAP NetWeaver portál tvorí jeden zo stavebných prvkov našej architektúry, ide o portálové riešenie, ktoré na jednej strane umožňuje prístup užívateľov do daňového informačného systému prostredníctvom internetového prehliadača, na strane druhej bude slúžiť ako zdroj pre aplikáciu a portál eTax. Ďalej budeme využívať SAP NetWeaver portal ku prístupu k zdieľaným súborom a k neštruktúrovanému obsahu, ktorý je uchovávaný v skladoch tretích strán.

2.3.4.2 Popis SAP NetWeaver portálu

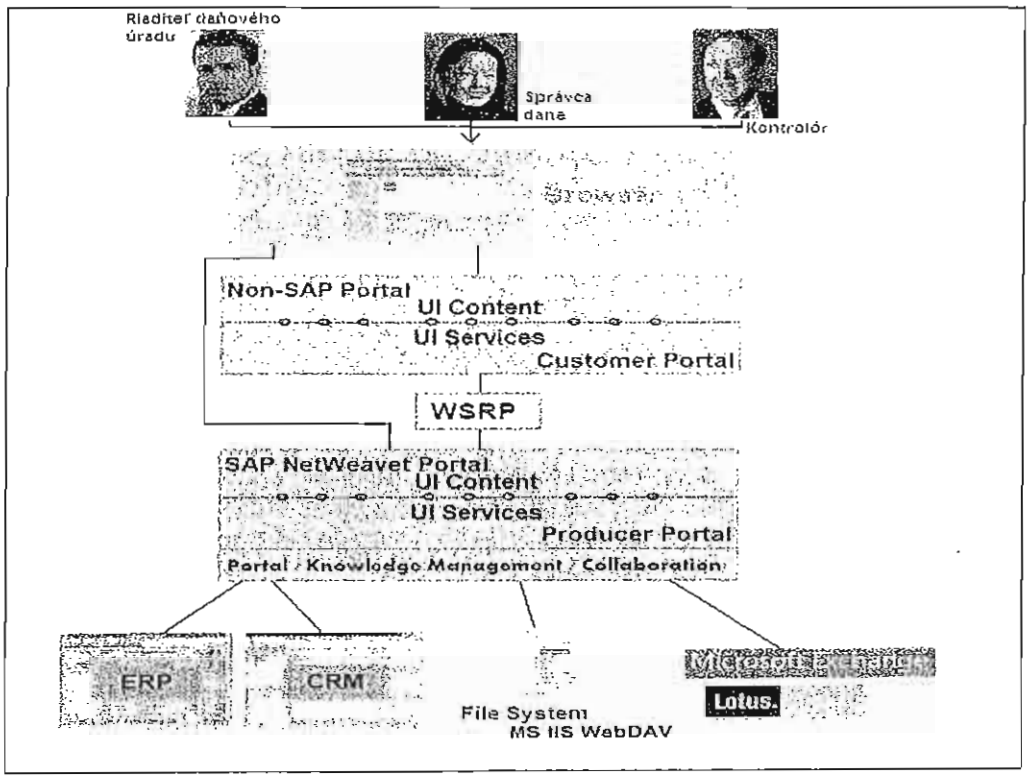
So SAP NetWeaver portálom je možné rýchlo a efektívne integrovať SAP riešenia, aplikácie tretích strán, existujúce systémy, databázy, neštruktúrované dokumenty, **interné a externé webové zdroje**, a nástroje pre kolaboráciu. Portál využíva otvorené štandardy, webové služby a je pevne integrovaný s ostatnými SAP NetWeaver komponentmi, aby bola zabezpečená podpora heterogénnych systémov od všetkých hlavných dodávateľov technológií. Ďalej prichádza so zabudovanou podporou pre Java 2 Platform Enterprise Edition (J2EE) a Microsoft .NET technológiu.

Používatelia, ktorí sú raz verifikovaní v portáli, môžu s použitím webového prehliadača začať pracovať v portáli, ktorý im ponúka prístup k informáciám, aplikáciám a službám z jedného prístupového bodu či už zvnútra DSSR alebo mimo nej.

NetWeaver portál tiež ponúka nástroje pre správu týchto informácií, aplikácií a služieb, analýzu a vzájomnú spoluprácu, pre zdieľanie a kolaboráciu. S jeho logickým a zrozumiteľným rozhraním, obsahom založeným na rolách a prvkami prispôsobenia pre jednotlivého používateľa, portál umožňuje používateľovi zamerať sa výhradne na dáta dôležité pre jeho každodenný proces rozhodovania. Jeho preddefinovaný „Business Content" (obsah) urýchľuje implementáciu a znižuje náklady na integráciu s už existujúcimi systémami.

NetWeaver portál umožňuje flexibilne, a s dodržaním bezpečnostných štandardov plne využívať váš informačný potenciál. Portál zahŕňa nasledovné funkcionality:

- **Portálová infraštruktúra**: SAP NetWeaver portál poskytuje prispôsobiteľné a bezpečné rozhranie, ku ktorému môže byť pristupované prostredníctvom širokého rozsahu nástrojov. Zároveň zjednocuje aplikácie, informácie a procesy zo SAP-ových ako aj ne-SAP-ových zdrojov do súvislého, na roliach založeného portálového celku.
- **Oblasť Collaboration**: So SAP NetWeaver portálom používatelia môžu zdieľať a pristupovať k aplikáciám v spoločnom prostredí. Virtuálne spoločné miestnosti poskytujú používateľom možnosť pracovať spolu efektívne, nezávisle na tom kde sa fyzicky nachádzajú. Integrované nástroje, napríklad diskusné fóra, umožňujú silný komunikačný a informačný tok naprieč organizáciou, zatiaľ čo sú uplatňované bezpečnostné požiadavky. Integračné vlastnosti portálu pre zabezpečenie spolupráce tretích strán (napr. instant messaging, Web konferencia, chat, e-mail a integrácia kalendára alebo groupware) ďalej rozširujú funkcionalitu SAP NetWeaver portálu. **Oblasť Knowledge Management**: SAP NetWeaver portál poskytuje zdieľaný súbor užívateľských služieb pre vyhľadávanie, organizovanie a pristupovanie k neštruktúrovanému obsahu, ktorý je uchovávaný v úložiskách tretích strán. Klasifikačné nástroje automatizujú organizáciu informácií.

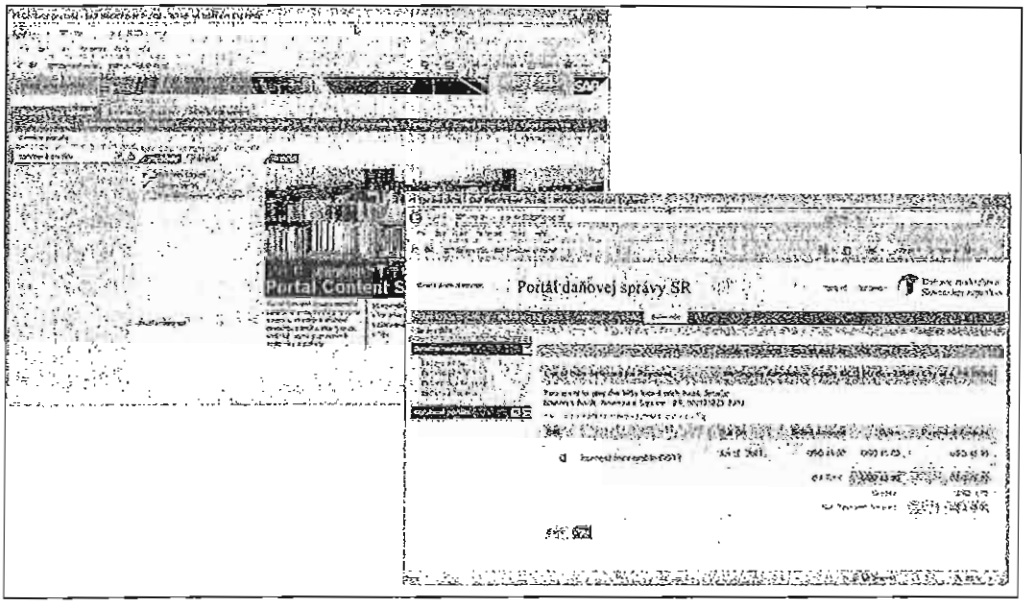


Obrázok: Pohľad na portálové riešenie

Jednou z najzaujímavejších vlastností portálu je jeho schopnosť poskytovať rôzne služby rôznym ľuďom. Jedným zo spôsobov realizácie tejto schopnosti je prostredníctvom „Personalizácie" a „Customizácie":

- **Personalizácia** portálu zahŕňa voľbu toho, čo by malo byť zobrazované (Obsah). Často je táto voľba automaticky založená na pravidlách ako sú užívateľské roly v organizácii. Napr., keď sa správca dane prihlási do systému, automaticky sa mu zobrazí zoznam nových produktov.

- **Customizácia** portálu zahŕňa voľbu toho, ako portál vyzerá, ako **vyzerá navigačný model** a rozmiestnenie obsahu. Portál môže byť dokonca zobrazený odlišne pre rôzne skupiny používateľov.



Obrázok: Customizácia SAP NetWeaver portálu

SAP NetWeaver platforma podporuje združenú portálovú sieť. Združená portálová sieť dovoľuje organizáciám s distribuovanými portálovými inštaláciami, aj SAP-ovými aj ne-SAP-ovými, poskytovať pre používateľa jeden portálový prístup k informáciám, službám a aplikáciám distribuovaných na portáloch v rámci celej organizačnej siete. Táto implementácia dovoľuje aby existujúci obsah a konfigurácia mohli byť využívané a zároveň aby administrácia bola minimalizovaná.

Hlavnými prínosmi implementácie združenej portálovej siete sú:

- Opätovné použitie obsahu a aplikácií v rámci celej siete
- Zvýšená autonómia organizačných jednotiek
- Integrácia ne-SAP-ových portálov do SAP NetWeaver platformy, povoľujúc výmenu aplikácií podporujúcich WSRP (Web-Services for RemotePortlets) v rámci SAP NetWeaver portálu
- Vyššia návratnosť investície (ROI) dosiahnutá optimalizovaným opätovným použitím ľudského kapitálu a hardvérových zdrojov v rámci spoločnosti

Každý portál môže byť „producer", „consumer" alebo oboje, v závislosti od toho, či odhaľuje svoj obsah pre ďalšie portály alebo používa vzdialený obsah poskytnutý inými portálmi.

- „Producer" portál: portálová inštalácia, ktorá poskytuje ďalším portálom („consumers") vzdialený prístup k jeho lokálne rozmiestnených aplikácií.
- „Consumer" portál: portálová inštalácia, ktorá vzdialene pristupuje k aplikáciám poskytnutým ďalším portálom („producer").

Každý portál môže podporovať aj lokálnych aj vzdialených používateľov.

SAP NetWeaver portál poskytuje „consumerom" rôzne nástroje pre používanie vzdialeného obsahu poskytovaného SAP NetWeaverom a ne-SAP-ovými „producermi" v združenej portálovej sieti. Rozhodnutie zvoliť si jeden nástroj

radšej ako druhý závisí na viacerých faktoroch, ako sú dodávateľ „producer" portálu, druh vzdialeného obsahu a čo sa „consumer" snaží urobiť s obsahom ktorý je vytvorený na portáli.

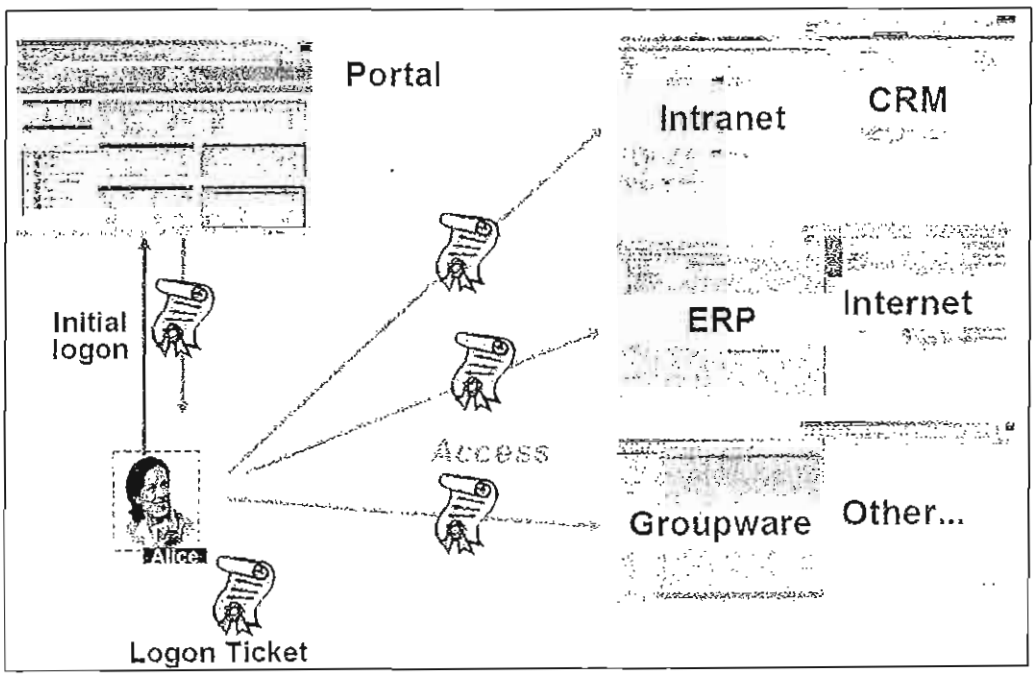
Single sign-on - prostredie SAP Portal umožňuje užívateľom zadať prihlasovacie meno a heslo iba raz a zároveň dostať prístup do systémov v rámci nami ponúkaného riešenia bez nutnosti opätovného prihlasovania.

Po úspešnom počiatočnom overení pravdivosti portálový server vydá používateľovi prihlasovací tiket. Tento je uchovávaný ako „cookie" na strane klienta a je posielaný s každou ďalšou klientskou požiadavkou. Následne môže byť použitý externými aplikáciami, ako sú SAP systémy pre overenie vierohodnosti používateľa v portáli k ich externým aplikáciám bez požadovania nejakého ďalšieho prihlasovania používateľa.

Prihlasovacie tikety v sebe zahŕňajú informácie o overovanom používateľovi. Neobsahujú žiadne heslá. Špeciálne, prihlasovacie tikety obsahujú nasledovné položky:

- Identifikačné číslo používateľa v portáli a jedno namapované identifikačné číslo pre externé aplikácie
- Overovacia schéma
- Doba platnosti
- Informácia identifikujúca vydávajúci systém
- Digitálny podpis

Pri používaní prihlasovacích tiketov, jeden systém musí byť vydávajúci systém. Týmto môže byť buď portál, alebo ďalší systém. Doporučuje sa použiť portál ako systém vydávajúci tikety, ak by mal byť portál použitý ako jeden prístupový bod ku všetkým ostatným aplikáciám.



Obrázok: Single sign-on v prostredí SAP

2.3.4.3 SAP Process Integration a SAP business process management

Kľúčovou funkciou SAP NetWeaver Process Integration PI (SAP PI) je integrácia aplikácií jedného alebo viacerých systémov. SAP NetWeaver rozlišuje použitie do dvoch oblastí:

- Cross-system application integration, ktorá sa nezameriava na jednotlivé akcie užívateľov ale na integráciu vnútropodnikových a mimo podnikových SAP alebo ne-SAP-ových aplikácii. SAP PI vystupuje v roli Integration Broker.

  Integration Broker - prijíma dáta zo zdrojového systému, transformuje, , a smeruje do cieľových systémov. Pod systémom možno chápať aplikáciu, program, alebo osobu – v závislosti od procesného modelu. Komunikácia prebieha formou správ. K službám integračného brokera patrí tiež monitoring, archivácia a auditovateľnosť správ.

- Modelovanie, riadenie a automatizáciu užívateľsky riadených procesov v rámci systému SAP.

  Business Process Management - riadi procesy, kde tok správ medzi rôznymi business aplikáciami je závislý na niekoľkých správach alebo na čase a business akciách, reakciách. Vzájomné závislosti môžu byť definované použitím interných stavov závislých na obsahu prichádzajúcich správ. Tieto vlastnosti zabezpečujú vykonávanie procesov za hranice systému bez akcií užívateľa.

2.3.4.4 Internal Company and Cross-Company Application Integration

Riešenie SAP Process Integration (SAP PI) v roli integračného brokera je moderná integračná platforma pre prenos správ (messaging) medzi jednotlivými súčasťami landscape SAP navzájom a pre prenos a preklad aplikačných správ medzi systémami iných dodávateľov, založená na otvorených štandardoch. Umožňuje uskutočňovať procesnú integráciu rôznych informačných systémov používaných v rámci organizácie a funkčné prepájanie so systémami partnerských organizácií. Okrem toho poskytuje nástroje na monitorovanie a logovanie celej prenášanej komunikácie.

Konektivita na strane zákazníckych systémov podporuje štandardné technické rozhrania prostredníctvom technických adaptérov ako sú JDBC, JMS, FILE/ftp, plain http, SOAP. Okrem toho je možné vyvíjať vlastné aplikačné adaptéry alebo použiť špecializované adaptéry dodávateľov tretích strán. Na strane SAP sa používa natívne prepojenie prostredníctvom rozhraní RFC a IDOC.

SAP NetWeaver sa zameriava na skladovanie príslušnej aplikačnej integrácie informácií centrálne s podporou komunikácie medzi internými a externými systémami. Táto komunikácia môže prebiehať napríklad pomocou webových služieb, čo umožní integráciu už existujúcich ale aj budúcich aplikácií, ktoré budú potrebné pre výkon daňových procesov.

2.3.4.5 Spôsob integrácie podnikových systémov s využitím SAP PI

Podstatou riešenia SAP PI je komunikácia založená na správach využívajúcich protokol HTTP (Hypertext Transfer Protocol). Špecifický obsah pre integrované aplikácie sa medzi odosielateľom a príjemcom prenáša vo voľne definovanej schéme XML (eXtensible Markup Language) prostredníctvom komponenty Integration Engine. Štruktúra správy je preto určená štruktúrami použitých dátových rozhraní.

Základná koncepcia je taká, že vo fáze návrhu sú vyvíjané všetky potrebné rozhrania nezávisle na cieľovej platforme a sú dostupné prostredníctvom štandardného popisu vo formáte WSDL (Web Service Description Language). Použitím tohto popisu je možné definovať mapovania medzi rozhraniami integrovaných systémov. Všetky dáta z fázy návrhu sa ukladajú v komponente Integration Repository. V druhej fáze, fáze konfigurácie sa vyberú komponenty, rozhrania a mapovania z Integration Repository, ktoré sú vhodné pre konkrétny systémový landscape a integračné procesy a vzájomne sa priradia logickým routovaním. Výsledok konfiguračného procesu sa ukladá do komponenty Integration Directory, odkiaľ sa volá a vyhodnocuje prostredníctvom runtime infraštruktúry.

Integračné znalosti zdieľaných procesov sa teda ukladajú centrálne v komponente Integration Repository v čase návrhu a v komponente Integration Directory v čase konfigurácie. Takýmto spôsobom SAP implementuje princíp „Shared Collaboration Knowledge". Informácie o zdieľaných procesoch už nemusia byť prístupne z individuálnych systémov, ale sú volané centrálne. Takýto postup jednoznačne znižuje náklady na vývoj a administráciu integrovaných systémov.

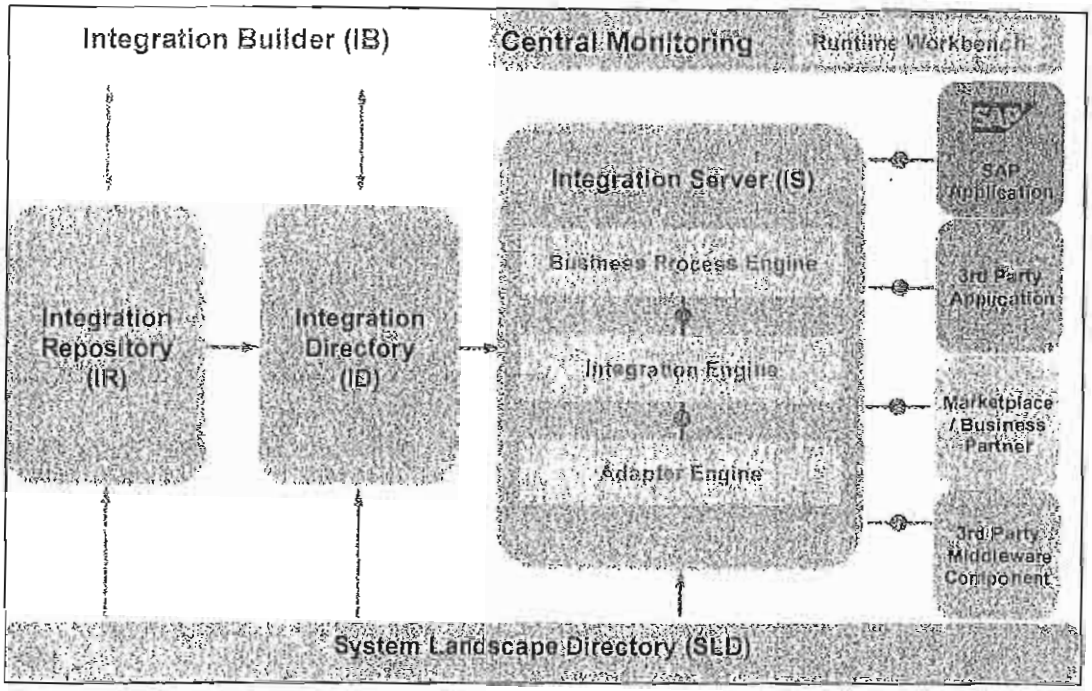
2.3.4.6 Spôsob integrácie podnikových systémov s využitím SAP PI

Riešenie SAP NetWeaver Process Integration PI poskytuje hlavne nasledovné funkcie:

- Vývoj integrovaných aplikácií, ktoré si vymieňajú systémové správy prostredníctvom runtime infraštruktúry a synchrónnej alebo asynchrónnej komunikácie
- Vývoj nových, platformovo nezávislých rozhraní, alebo pripojenie existujúcich rozhraní ku runtime prostredníctvom adaptérov
- Vizuálny model integrovaných procesov prostredníctvom funkcie „Business Scenarios" a následná derivácia rozhraní a mapovaní
- Modifikácia hodnôt správ a štruktúr pre prijímateľa použitím mapovaní
- Centrálna administrácia toku správ medzi logickými systémami v systémovom landscape pomocou logického routovania
- Kontrola prístupu k systémom prihlásením

2.3.4.7 Základné funkčné charakteristiky SAP PI

Technológia SAP PI je založená na aplikačnej platforme SAP Web AS 6.40. Smerovanie aplikačných správ sa uskutočňuje použitím protokolov SOAP. Ako transportná platforma slúži formát XML. SAP PI je robustný nástroj umožňujúci globálnu integráciu aplikácií na procesnej úrovni. V konfigurácie sa popíše, aké dáta integrovaná podniková aplikácia prijíma, aké posiela a kde sa nájdu. Toto treba urobiť raz pre každý systém, ktorý vo firme existuje. Následne sa definuje, ktoré služby kto poskytuje. Každá aplikácia si vytvorí spojenie s integračným serverom. Ten potom zaisťuje smerovanie správ a ich preklad do štruktúr, ktoré vedia príslušné aplikácie spracovávať.



Obrázok: Architektúra SAP PI so základnými technologickými komponentmi

Podstatnou súčasťou SAP PI je Integration Repository, ktorú si možno predstaviť ako knižnicu popisov rozhraní rôznych systémov mapovania, obvyklých väzieb atď.. Obsah Integration Repository je dodávaný firmou SAP a obsahuje kumulované znalosti zo spolupráce SAP s partnermi a zákazníkmi po celom svete. Obsah Repository môže byť ďalej aktualizovaný z centrálnej báze znalostí, ktorú prevádzkuje SAP. Naviac je možné doplňovať Repository o vlastné definície.

V rámci implementácie PI sa na základe všeobecných informácií v Integration Repository a lokálnych znalostí naplní Integration Directory popisom konkrétnych procesných väzieb. Na základe informácií v Integration Directory potom beží vlastní run-time proces aplikačného routeru – tzv. Integračný server. Tento server prijíma správy od jednotlivých systémov, robí ich preklad z formátu odosielateľa do formátu príjemcu, logické routovanie (odosielateľ môže byť určený na základe aplikačného obsahu správy) a fyzické smerovanie na úrovni prenosovej vrstvy. Na komunikáciu s jednotlivými systémami v ich natívnom protokole slúžia tzv. adaptéry.

2.3.4.8 Technologické komponenty PI

Komponent	Popis
Integračný Server	centrálny komunikačný a distribučný engine, ktorý spracúva XML správy a poskytuje služby pre určenie prijímateľov (logické a technické routovanie) a transformáciu obsahu správ medzi systémom odosielateľa a prijímateľa (mapovanie)
Integračný Repository	podporuje management procesných scenárov, rozhrania a mapovanie v čase návrhu

Komponent	Popis
Integračné Directory	umožňuje management smerovacích relácií, podmienok pre smerovanie a uskutočňovanie mapovania v čase konfigurácie
System Landscape Directory	spravuje informácie o jednotlivých komponentoch a celom landscape
Proxy Generator / Framework	umožňuje vytváranie platformovo závislých proxy modulov (Java, ABAP) na základe popisov v Integration Repository
Integration Engine / Server	poskytuje runtime prostredie pre routovanie a mapovanie
Runtime Workbench	zaisťuje centrálny dohľad všetkých komponentov PI
Adaptéry	spájajú Integration Engine s legacy systémami a externými systémami

2.3.4.9 Scenáre prenosu jednotlivých správ pre daný typ komunikácie

Vzájomná komunikácia medzi systémami a integračnou platformou bude prebiehať pomocou výmeny správ. Obecne bude komunikácia prebiehať podľa nasledovného scenára:

Systém A vytvorí správu a odovzdá ju príslušnému adaptéru systému SAP PI. SAP PI potvrdí prebratia správy.

Systém SAP PI na základe nadefinovaných pravidiel a obsahu správy rozhodne, čo so správou urobí. Pre riešenie výmeny správ medzi môžu byť využité tieto nástroje:

- Mapovanie správ – konverziu vstupných a výstupných štruktúr správ podľa potreby cieľového systému. Pre každého príjemcu môže byť použitá iná štruktúra správ.
- Smerovanie správ (Routing) – adresovanie správ adresátom (systémom) na základe obsahu správy, ktorým príjemcom bude správa doručená.
- Podpisovanie správ / kontrola certifikátov – využitie verejných a privátnych kľúčov, ktoré sú spravované v certifikačnom úložisku.

SAP PI pošle výstupnú správu príjemcovi B a príjemca potvrdí prebratia správy.

Systém B spracuje prijatú správu svojou aplikačnou logikou a na základe výsledku spracovania pošle odpoveď cez systém SAP PI do systému A.

Z uvedeného modelu komunikácie vyplýva, že vždy musí komunikácia začať v niektorom koncovom systéme (systém A). V integračnej platforme SAP PI sa nebudú generovať žiadne správy bez toho, aby neboli vyžiadané externým systémom.

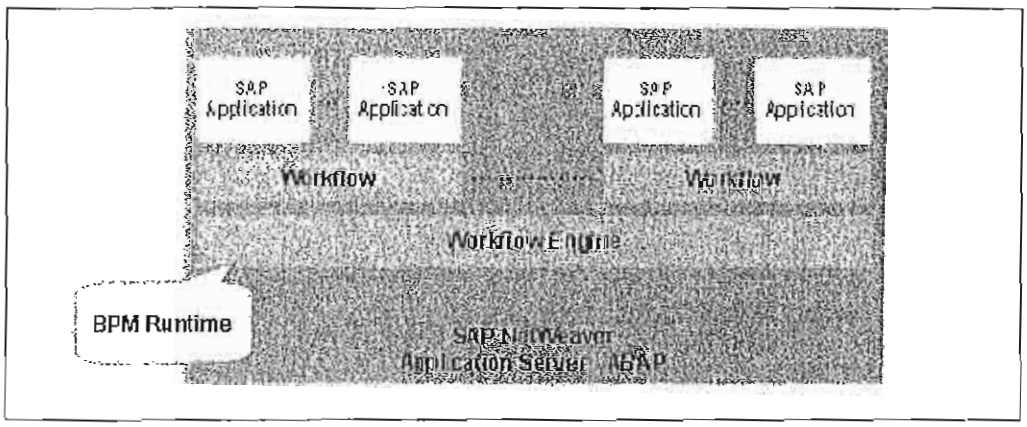
Každá správa, ktoré vznikne v koncovom systéme, musí mať nadefinovaný systém statusov, aby bolo možné monitorovať stav odosielaných / primaných správ v jednotlivých systémoch.

2.3.4.10 Business Process Management

Proces komunikácie medzi heterogénnymi systémami prostredníctvom integračného brokera je možné modelovať a riadiť na vyššej abstraktnej úrovni z pohľadu organizačných procesov a integrovať ho s nástrojmi Workflow. Riadenie business procesov zabezpečuje komponent SAP Business Process Management (BPM).

Business Process Management (BPM) poskytuje:

- Riadenie podnikových procesov v rámci jednej alebo viacerých aplikácií.
- Presúva kontrolu procesov z aplikačnej roviny do roviny manažérskej
- Umožňuje optimalizovať, zefektívňovať a manažovať procesy
- Umožňuje optimalizovať, zefektívňovať a manažovať procesy
- Vhodná technológia pre interakciu ľudí (ľudských zdrojov), aplikácií, vnútorných a vonkajších zdrojov zhrňujúc pracovné cykly/procesy.



Obrázok: Logická architektúra BPM

Nástroje BPM poskytnú možnosti realizácie zákaznícky špecifických business procesov. Obsahujú modelovacie nástroje pre návrh business procesov na platforme SOA. Návrh prebieha v jazykoch súčasných štandardov (BPMN) s možnosťou zahrnutia používateľských interakcií v rámci nových realizovaných procesov. BPM nástroj znižuje potrebu vytvárania programovacieho kódu na minimum a využíva existujúcu funkcionalitu back-office aplikácií prostredníctvom webových služieb ako stavebných blokov kompozitných aplikácií. BPM platforma musí okrem prostredia pre návrh procesov obsahovať aj prostredie pre ich nasadenie, prevádzku a monitoring. Súčasťou BPM platformy je možnosť realizácie vetvenia procesov prostredníctvom komplexných pravidiel definovaných používateľom v tabuľkovom prostredí.

2.3.4.11 Business Rule Framework Plus (Systém pravidiel pre výpočet)

BRF+ je otvorený systém pre vytváranie pravidiel pre spracovanie procesov. Pomocou definície "Triedy aplikácie" (application classes) je možné zabezpečiť to, aby každá aplikácia mohla využívať funkcionalitu BRF+.

Každej aplikácii, v ktorej chceme využívať BRF+ je potrebné priradiť jednu triedu aplikácie. Týmto jednoznačným priradením predídeme možným konfliktom medzi rôznymi aplikáciami.

Základné pojmy v rámci Business Rule Framework sú:

- Úloha (Event)
- Pravidlo (Rule)
- Podmienka (Expression)
- Aktivita (Action)

BRF+ úloha (BRF+ event)

BRF+ úlohy sú centrálnym prvkom BRF+. Úloha je priradená aplikácii prostredníctvom triedy aplikácie. (application class). V momente, keď je spustenie BRF+ úlohy iniciované konkrétnym programom v aplikácii, pravidlá (rules) priradené úlohe sú aktivované spolu s BRF+ úlohou. K jednej BRF+ úlohe môže byť priradený ľubovoľný počet pravidiel.

BRF+ Pravidlo (BRF+ Rule)

BRF+ pravidlo je vždy priradené úlohe. BRF+ úloha môže mať priradený ľubovoľný počet pravidiel. BRF+ pravidlá sú jadrom výpočtu BRF+ úlohy. BRF+ Pravidlo pozostáva z podmienky (expression) a aktivity (action), ktorej aktivácia je riadená podmienkou IF → THEN.

IF Podmienka (expression) = TRUE THEN Aktivita (action) je vykonaná. Ak podmienka nie je splnená, tak aktivita nie je vykonaná.

BRF+ Podmienka (BRF+ Expression)

Podmienka je objekt BRF+, ktorý vráti jednoduchý výsledok. Na základe užívateľsky definovaných pravidiel (ako napríklad kalkulácia, výpočet), dáta aplikácie (napríklad zmluvný účet, zmluva, obchodný partner) sú spracované podľa nadefinovaných pravidiel.

BRF+ Aktivita (BRF+ Action)

Aktivita je akýkoľvek krok, ktorý je z pohľadu business procesu požadovaný a je ho možné technicky vykonať. Aktivity je možné použiť pre definíciu pravidiel v BRF+. Aktivita môže byť konkrétna a abstraktná. Abstraktná aktivita je názov objektu ktorý pozostáva z viacerých konkrétnych aktivít.

Príklad výpočtu Dane z motorových vozidiel v aplikácii Billing a BRF+.

V nasledujúcom príklade je uvedený príklad výpočtu dane z motorových vozidiel.

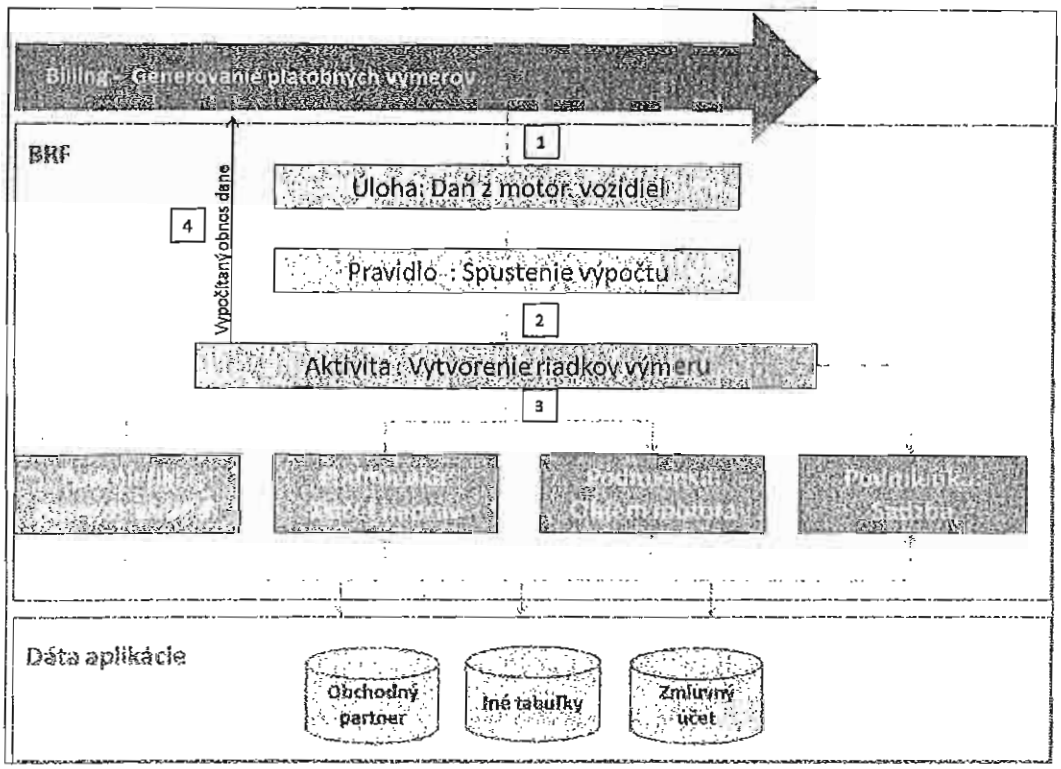
V tomto príklade je daň z motorových vozidiel vypočítaná na základe týchto kritérií: kategória vozidiel, počet náprav, objem motora (v reálnom výpočte sú potrebné aj iné podmienky pre určenie dane). Ďalej je vydefinovaná tabuľka sadzby dane.

Proces výpočtu je znázornený v nasledujúcom obrázku:

1. Aktivácia úlohy (event) priradenej k aplikácii Billing
2. Aktivovanie priradeného pravidla (rule) k úlohe výpočtu dane z motorových vozidiel
3. Výpočet dane

4. Vypočítaný obnos je vrátený do aplikácie Billing kde je ďalej spracovávaný.

Proces spracovania:



Obrázok: Príklad použitia BRF+ pri výpočte dane

Pre jednotlivé pravidlá je možné zadefinovať obdobie platnosti. Vstupná obrazovka obsahuje nasledujúce polia pre určenie platnosti:

- Počiatočný dátum a čas pre platnosť pravidla
- Konečný dátum a čas pre platnosť pravidla

2.3.4.12 Riešenie bezpečnosti integračnej platformy

Silnou stránkou použitia integračnej platformy je bezpečnosť. Integračná platforma SAP NetWeaver podporuje väčšinu v súčasnosti používaných bezpečnostných štandardov pre komunikáciu medzi systémami. Bezpečnostné požiadavky zákazníka nebudú limitované integračnou platformou SAP PI, ale naopak v plnej miere a komplexne podporia bezpečnostnú politiku zákazníka. Komunikácia medzi internými a externými systémami môže byť realizovaná pomocou protokolu TCP-IP. (E13)

Základné bezpečnostné aspekty SAP PI sú:

- autentifikácia používateľov
- prístupové oprávnenia
- šifrovanie, podpisovanie a archivácia správ
- sieťová bezpečnosť
- dostupnosť a škálovateľnosť.

Použitie digitálneho a digitálnych certifikátov podpisu zabezpečí, že nezúčastnená strana nebude schopná komunikáciu pozmeniť. Sieťová bezpečnosť zabezpečí, že komunikácia nebude viditeľná pre nezúčastnenú stranu.

2.3.4.13 Prínosy pre zákazníka

Použitím platformy SAP NetWeaver poskytuje zákazníkom okrem iného aj tieto prínosy:

- Jednotná integračná a aplikačná platforma pre podnikanie
- Nižšie celkové prevádzkové náklady (TCO) flexibilnej a otvorenej platformy
- Platforma je HW nezávislá na aj pre koncové zariadenia
- Internetové štandardy ako HTTP, XML a Web services
- Bezpečná výmena informácií, použitím bezpečnostných štandardov
- Možnosť ďalšieho rozvoja a vývoja
- Centrálny monitoring

Použitie integračnej platformy pre DSSR

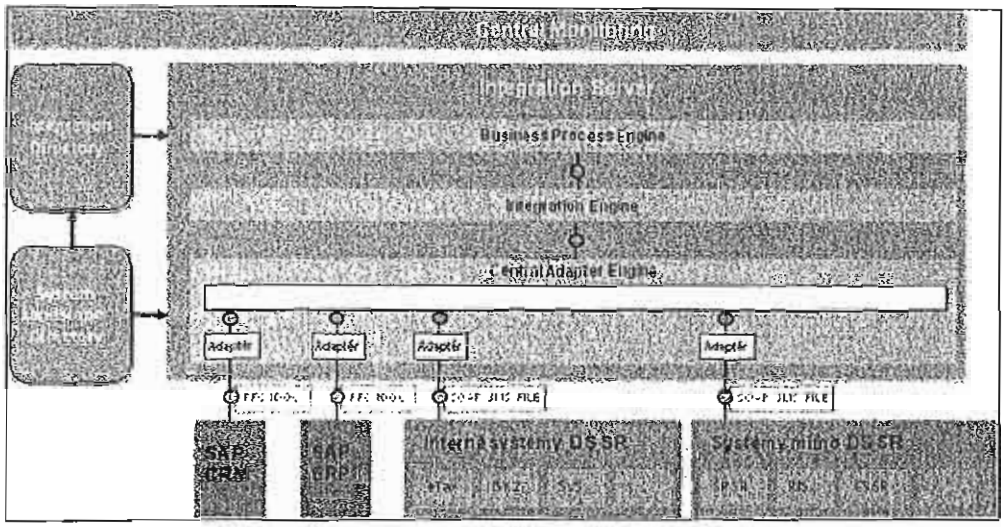
Integrácia systémov bude realizovaná prostredníctvom Integračnej platformy na báze princípov SOA architektúry, ktorá je typickou súčasťou softvérovej infraštruktúry a ktorá umožňuje integrovať softvérové komponenty, aplikácie či informačné systémy t.j. Zabezpečuje štandardné rozhrania pre komunikáciu aplikačnej vrstvy s prezentačnou vrstvou, s databázovou vrstvou a s inými informačnými systémami prostredníctvom rozhraní v podobe webových služieb. V prípade potreby bude vrstva vykonávať aj transformáciu dát a ich mapovanie medzi jednotlivými rozhraniami.

Ide najmä o systémy, ktoré poskytujú informácie potrebné pre vykonávané procesy, resp. sú do nich informácie v rámci týchto zasielané.

Webové služby interných, ako aj externých aplikácií budú publikované a poskytované prostredníctvom repozitáru webových služieb – UDDI (Universal Description, Discovery and Integration). UDDI je štandardný mechanizmus umožňujúci registráciu, kategorizáciu a vyhľadávanie webových služieb. Má charakter veľkého adresára obsahujúceho informácie o subjektoch a nimi poskytovaných službách, pričom samotný register opäť pracuje ako webová služba a komunikácia s ňou prebieha pomocou SOAP. Rozhranie webových služieb zabezpečuje vzájomnú integráciu systémov, ako aj prepojene infraštruktúry so systémami externými.

Všetky systémy budú spolupracovať s integračnou platformou SAP PI pomocou adaptérov z Adapter Enginu.

Výber typu adaptéru závisí od podporovaného protokoly systému tretej strany.



Obrázok: Integrácia systémov prostredníctvom SAP PI

Adaptér Engine štandardne podporuje nasledovné formáty/protokoly komunikácie:

- SOAP (XML štruktúrované dáta, prenesené cez HTTP alebo HTTPS protokol)
- HTTP, HTTPS (neštruktúrované data, prenesené cez alebo HTTPS protokol)
- FILE (štruktúrovaný textový súbor)
- FTP (File Transfer Protocol)
- SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)
- Database (SQL dotazy v databázach)
- JMS (Java Messaging) pre komunikáciu cez Messaging systémy
- RNIF (RosettaNet Implementation Framework v1.1 or v2.0)
- SAP RFC (SAP Remote Function Call)
- SAP iDoc (SAP Immediate Documents)
- Priemyselné EDI štandardy (EDIFACT, XML industrial standards)

2.3.4.14 SAP BI - Ako SAP BI podporí vaše potreby

Reportovanie a analyzovanie daňových dát pomocou SAP BI je kľúčom k lepšiemu riadeniu daňových procesov, k ľahšiemu a rýchlejšiemu poskytovaniu reportov napr. Ministerstvu financií a k pohotovejšej reakcii na zmeny v zákone. Pomocou nástrojov SAP BI bude môcť daňová správa robiť rozhodnutia na základe "real time" a detailných informácií.

2.3.4.15 Popis a architektúra SAP BI

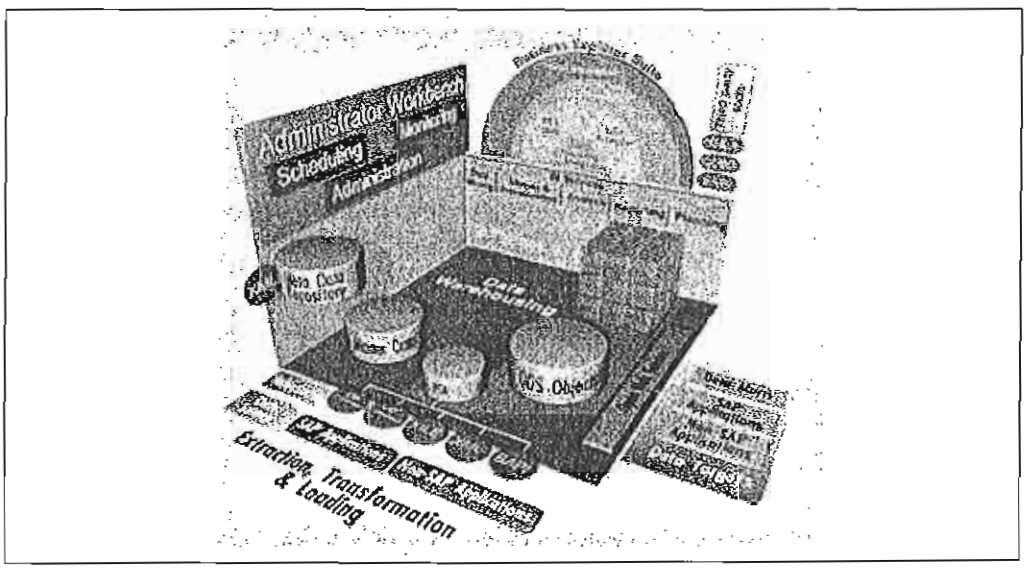
SAP BI umožňuje analýzu dát zo všetkých SAPových aplikácií (modulov ako PS-CD,CRM, atď.) a zároveň aj iných aplikácií a externých zdrojových systémov (priame napojenie na databázy, dátové súbory, komunikačné aplikácie, a pod.). Výhodou warehouse systému nie je iba združenie všetkých relevantných dát na jedno miesto, ale aj vysoko účinné reportovanie a analýza dát, vychádzajúce z efektívne riešenej architektúry oproti tradičným funkčným systémom. Dáta

pochádzajúce z rôznych typov systémov majú často rôznu formu, ktorú je možné v SAP BI jednoducho zjednotiť a integrovať. Nad všetkými dátami je možné plynulo reportovať. Veľkou výhodou SAP BI oproti iným warehousovým aplikáciám je bohatá množina s už pripravenými objektmi pre štandardné riešenia, ktoré sa dajú jednoducho aktivovať a hneď používať, ale samozrejme aj prispôsobovať špeciálnym požiadavkám.

SAP BI umožňuje:

- **Integráciu s ostatnými systémami** – SAP BI môžeme použiť na integráciu dát v rámci ale aj mimo daňovej správy
- **Analýzu dát za účelom vytvorenia informácií** – tento nástroj poskytuje nástroje podporujúce rozhodovanie ako "query" reporting a multidimenzionálna analýza. Užívatelia môžu pristupovať k dátam na vyššej či detailnejšej úrovni a analyzovať informácie cez internetový prehliadač. Nástroje umožňujú personalizovať v širokej škále grafickú reprezentáciu dát.
- **Jednotné miesto prístupu k informáciám a nástrojom** – SAP BI umožňuje kombinovanie štruktúrovaných, ale aj neštruktúrovaných informácií ako email, dokumentácie. Bezpečne dodá informácie exekutíve ako aj daňovým poplatníkom.

SAP BI je tzv. ETL systém (Extraction, Transformation, Loading), čiže jeho hlavnými časťami sú extrakcia dát zo zdrojových systémov, transformácia dát a nahranie dát do koncových štruktúr pre reportovanie.



Obrázok: Architektúra systému SAP BI.

Využitie systému SAP BI pre napojenie a reportovanie nad dátami pochádzajúcimi z funkčných R/3 SAPových systémov je vhodné kvôli optimalizovaným prístupom na oboch stranách spojenia. Na strane zdrojových SAP systémov sú predpripravené štruktúry a programy združené do jednotlivých dátových zdrojov priamo poskytujúce dáta z jednotlivých modulov (napr. daňových platcov, ale aj priamo operačné údaje ako informácie z rôznych transakcii – otvorené položky daňového platcu, atď.). Tieto štruktúry sú samozrejme znova prispôsobiteľné a je vždy možné pridať ďalšie potrebné

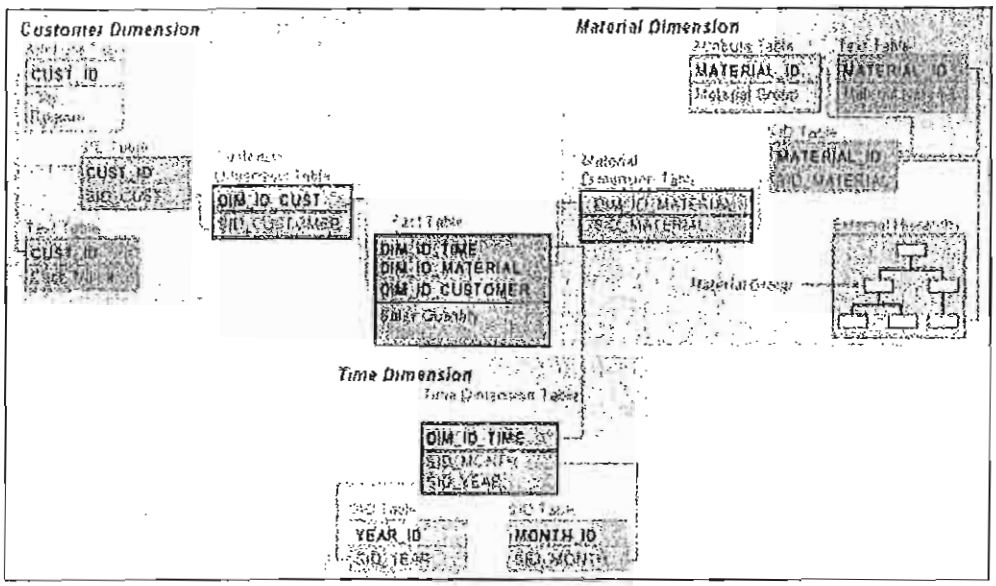
vlastnosti a údaje. Okrem týchto predpripravených štruktúr je možné definovať aj vlastné pre neštandardné riešenia. (E34)

Pri transformácii údajov sú využívané rôzne objekty a štruktúry priamo v systéme SAP BI, z ktorých je dôležité vyčleniť dve skupiny. Prvá skupina objektov sú také, ktoré obsahujú dáta nahrávané zo zdrojových systémov. Druhá skupina priamo neobsahuje zdrojové dáta, iba s nimi pracuje (či už sú to jednotlivé štruktúry potrebné pri transformácii a nahrávaní dát, alebo objekty umožňujúce nahliadanie na dáta uložené v dátových objektoch).

Objekty v systéme SAP BI obsahujúce dáta zo zdrojových systémov sú rozdelené do kategórii: kmeňové dáta a transakčné dáta. Kmeňové dáta (všeobecne nazývané Infoobjekty) predstavujú informácie, ktoré sa často nemenia, a sú to väčšinou hlavné charakteristiky, vlastnosti a údaje o základných objektoch zdrojových systémov, ako údaje o daňovom platcovi t.j. jeho adresa, atď.. Transakčné dáta predstavujú informácie o vykonaných transakciách v zdrojových systémoch (napr. platby daňovému úradu, atď.). Tieto sa v SAP BI ukladajú v objektoch DSO (Data Store Object) a tzv. Infokockách. Spolu tieto objekty vytvárajú akési vrstvy pre dáta, pričom Infokocky sú väčšinou konečnou úrovňou a DSO objekty predstavujú vstupnú a transformačnú úroveň pre transakčné dáta.

Jednotlivé DSO objekty sa využívajú pri vstupnej vrstve na zachovanie údajov v rovnakej forme ako prišli zo zdrojových súborov, pri transformačnej vrstve na rôzne úpravy dát (zjednocovanie štruktúry, konverzia mien, dohľadávanie informácii v iných objektoch, atď.). Tieto vrstvy môžu byť spojené do jednej, alebo ani vôbec nemusia existovať, ak nie sú potrebné, a dáta sa môžu priamo nahrávať do Infokociek.

Infokocky sú využívané priamo (alebo nepriamo cez objekty odvolávajúce sa na ich dáta, tzv. Multiprovidre) na reportovanie. Práve tieto objekty sú výhodné pre rýchly prístup a analýzu dát kvôli ich štruktúre, tzv. SAP BI hviezdicovej schéme (starschema).



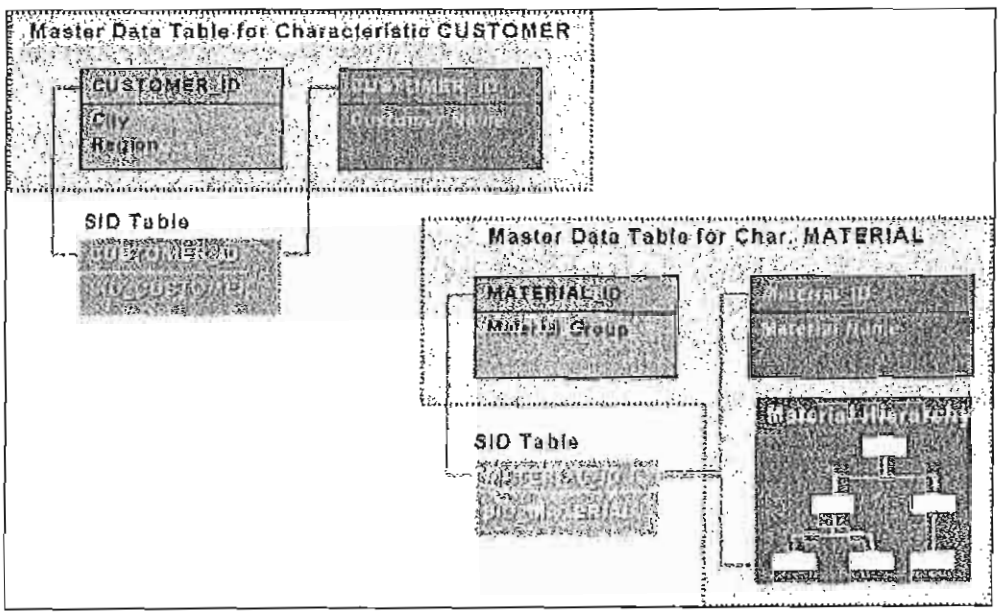
Obrázok: Príklad SAP BI hviezdicovej schémy

Infokocka sa skladá z centrálnej tabuľky faktov (Fact table) a niekoľkých obklopujúcich dimenzných tabuliek. Vo hviezdicovej schéme SAP BI odkazujú

fakty vo faktovej tabuľke na kľúčové hodnoty (Key figure) a atribúty dimenzných tabuliek na charakteristiky. Vo faktovej tabuľke sa nachádzajú cudzie kľúče dimenzných tabuliek, čím sú navzájom prepojené.

Táto schéma je založená na klasickej hviezdicovej schéme, pričom ale dimenzné tabuľky neobsahujú priamo kmeňové dáta. Kmeňové dáta sú uložené v samostatných tabuľkách Infoobjektov. V dimenzných tabuľkách sa nachádzajú cudzie kľúče na tabuľke kmeňových dát, čím ich nahradzujú. Každá dimenzná tabuľka (dimenzia) má generovaný primárny kľúč (na predošlom obrázku označené prefixom DIM_ID_).

Tabuľky označené na predošlom obrázku ako SID (surrogate ID – zastupujúce identifikátory kmeňových dát), atribútové a textové tabuľky patria do informácii o Infoobjektoch, kmeňových tabuliek. Sú tri typy kmeňových tabuliek: atribúty, texty a hierarchie (tieto predstavujú vlastne iba hierarchické zobrazenie tých istých dát, napr. hierarchia zamestnancov v podniku).

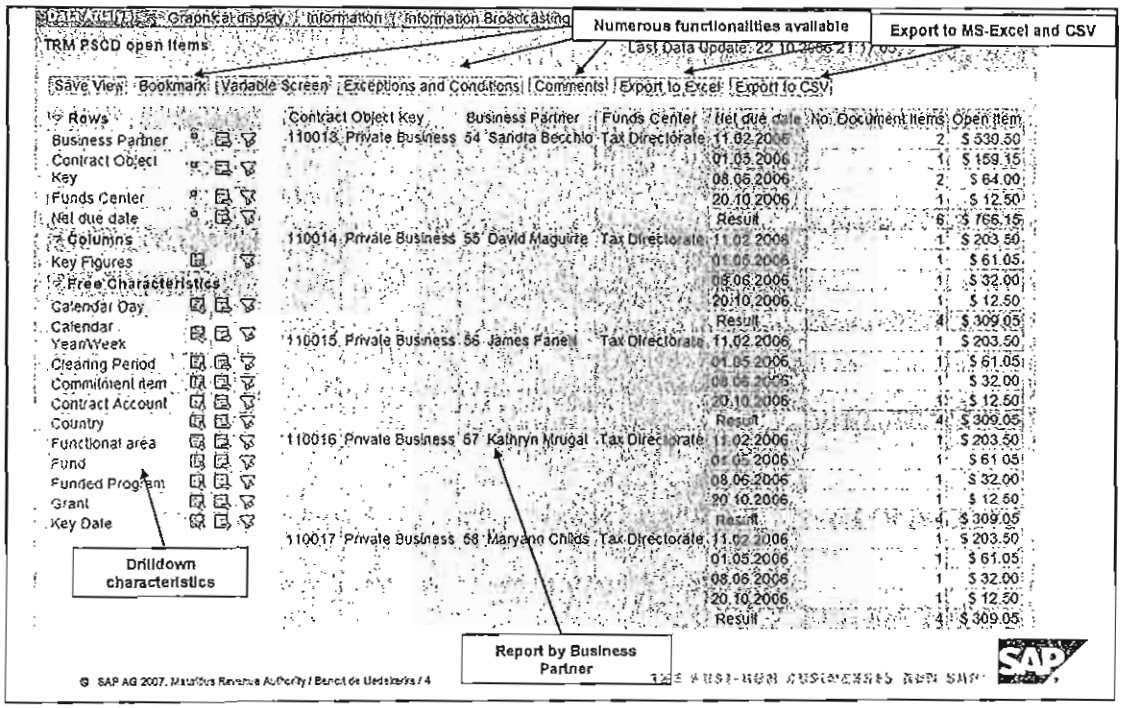


Obrázok: Príklad SIDových tabuliek Infoobjektov

Tu hrajú SIDové tabuľky dôležitú úlohu v prepájaní informácií data warehousu štruktúrovaných v subjektovo orientovaných Infokockách. Tabuľky atribútov, textov a hierarchií nie sú priamo spojené s príslušnými dimenznými tabuľkami, takže sú nezávislé od Infokociek a s nimi spojené iba cez SID tabuľky.

V Infokockách sú v podstate uložené dáta redundante, čo ale práve umožňuje kratší prístup k dátam kvôli malému počtu potrebných databázových zlučovacích operácií. Nahrávanie dát do jednotlivých objektov prebieha cez naplánované udalosti (tzv. Process chain), ktoré sú užívateľsky definovateľné, väčšinou prebiehajú v noci, aby na nasledujúci deň boli dáta z predošlého dňa prístupné na reportovanie.

Už spomínanou výhodou SAP BI systému je tzv. Business Content , kde sa nachádza veľké množstvo firmou SAP predpripravených objektov pre štandardné riešenia (podobne, ako to je aj na strane zdrojových R/3 systémov pre extrakciu). Všetky potrebné a súvisiace objekty sa dajú aktivovať naraz, pričom sú následne hneď pripravené na nahrávanie relevantných dát zo SAPových zdrojových systémov do SAP BI systému a sú pripravené na analýzu.



Obrázok: Príklad reportu zo SAP BI

Pre účely plnenia predmetu zákazky požadujeme zabezpečiť nasledovné požiadavky na PC pre inštaláciu a prevádzku BEx Analyzer pre všetkých užívateľov BI:

Minimálne požiadavky na operačný systém Windows:

- Internetový prehliadač min. MS Internet Explorer 6.0, Microsoft Excel 2002 alebo Microsoft Excel 2003
- Orientačné požiadavky na hardware pre prevádzku BEx na lokálnom počítači:
- Diskový priestor: 380 MB, operačná pamäť min. 384 MB, doporučená 512 MB.
- Ďalej je zároveň nutná inštalácii minimálne .Net Framework verzia 2.0.

Upozornenie:

Staršie verzie Microsoft Excel, napr. Microsoft Excel 97 a 2000 nie sú podporované BEx. Microsoft Excel 2007 je podporovaný až od Support Pack 2.

2.4 Ostatné komponenty riešenia

2.4.1 Rozhrania

Rozhranie predstavuje popis funkcionality modulu bez sprístupnenia informácie o realizácií funkcionality. V štandardných enterprise riešeniach je výmena informácií zabezpečená prevažne pomocou rozhraní čoho dôsledkom je zvýšená flexibilita a tým vyššia schopnosť systému reagovať na zmeny, prípadne je uľahčená realizácia opráv systému. Hoci samotné použitie rozhraní neodstraňuje prípadné chyby architektúry, je považované za nutné. Toto pravidlo je ešte viac výrazné pri architektúre typu SOA, ktorú bude riešenie dôsledne dodržiavať.

Úpravy existujúcich systémov v rámci DIS nie sú predmetom plnenia podľa tejto ponuky. Predmetom ponuky je len špecifikácia potrebných zmien v existujúcich systémoch za predpokladu, že nám bude poskytnutá požadovaná technická dokumentácia v potrebnom čase. Integrácia existujúceho DWH s riešením ŠDS bude zrealizovaná tak, že budú sprístupnené dáta ŠDS v existujúcej podobe bez ďalších úprav.

2.4.1.1 Popis rozhraní

Pod popisom rozhrania sa rozumejú informácie, ktoré umožnia využívať toto rozhranie bez dodatočných údajov. Popis musí obsahovať:

- Štruktúru rozhrania: najčastejšie formou XSD, SQL, DDL, slovný popis
- Komunikačný protokol: súborový systém, webové služby
- Ďalšie meta-data, ktoré dopĺňajú vyššie uvedené informácie. Sú to hlavne informácie ktoré sú dôležité z pohľadu bezpečnosti, a spoľahlivosti prenosu údajov.

Cieľom je dosiahnuť, aby komunikácia systémov prebiehala pomocou technológie XML v rámci webových služieb, všade, kde je to možné. Prekážky môžu byť technického (druhá strana nie je schopná komunikovať pomocou webových služieb), ale aj legislatívneho charakteru. (Banky musia posielať údaje zo zákona v papierovej forme).

Ponúkané riešenie bude poskytovať nasledujúce možnosti komunikácie:

- Výmena XML dokumentov pomocou webových služieb a to:
  - SOAP over HTTP
  - SOAP over JMS
- Výmena XML dokumentov a textových dokumentov pomocou súborového systému. To znamená, že výmena údajov môže prebehnúť pomocou sieťového disku, prípadne iného dátového nosiča, napríklad diskety, alebo CD alebo DVD média.

2.4.1.2 Klasifikácia rozhraní

Z pohľadu integrácie je potrebné rozhrania rozdeliť do skupín podľa obtiažnosti realizácie. Skupiny sú nasledovné:

- Jednoduché rozhranie – pod týmto rozumieme využitie štandardného komunikačného protokolu (viď predchádzajúcu podkapitolu) s jednoduchými štruktúrami. Maximálny počet typov sprav (štruktúr) je 4. Maximálny počet položiek v správe je 20.

- Stredne zložité rozhranie – je chápané ako rozhranie, kde je nutné vynaložiť zvýšené úsilie buď na spracovanie obsahu teda štruktúry (napríklad údaje o daňovníkovi pre potreby daňovej kontroly), alebo prebieha komunikácia pomocou neštandardných mechanizmov (napríklad výmena údajov cez súborový systém, pričom je potrebné vytvoriť obslužný kód, napríklad monitorujúci zmenu súboru, a podobne). Maximálny počet typov správ (štruktúr) je 8. Maximálny počet položiek v rámci správy je 40.
- Zložité rozhranie je rozhranie, kde je štruktúra dát v obzvlášť komplikovanej forme, alebo je veľmi rozsiahla (binárny súbor, alebo daňové priznanie vo forme XML), prípadne je výmena informácií založená už na nepodporovanom protokole a podobne. Maximálny počet typov sprav (štruktúr) je 16. Maximálny počet položiek v správe je 60.
- Samostatnú skupinu tvoria rozhrania, ktoré nepredstavujú jednoduchú formu komunikácie medzi systémami, ale predmetom výmeny dát sú zložité štruktúry vo veľmi vysokom objeme. Typické pre túto skupinu sú napríklad výmeny dát pre potreby dátových skladov.

2.4.1.3 Pravidlá pre tvorbu rozhraní

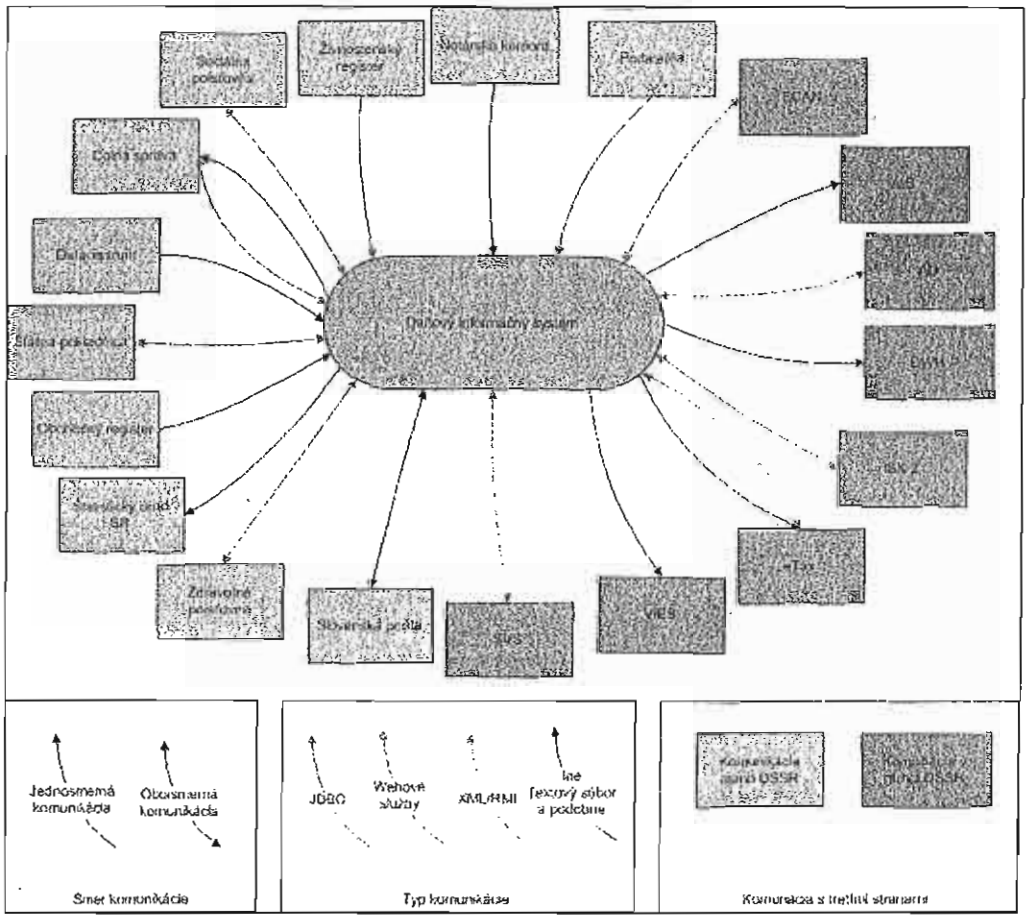
Pri komunikácií systémov je potrebné aby rozhrania na oboch komunikujúcich stranách boli identické. Z dôvodu zavádzania SOA architektúry je potrebné držať sa nasledujúcich pravidiel, a to:

- Vytvorenie kánonického modelu
- Centralizácie komunikácie pomocou ESB

Hoci uvedené pravidlá nie sú postačujúcimi podmienkami pre vytvorenie plnohodnotného SOA prostredia, jednoznačne určujú, že systémy, ktoré budú komunikovať s daňovým informačným systémom by tak mali robiť pomocou jedného centrálneho komunikačného bodu, teda ESB. ESB bude tiež obsahovať definície kánonického modelu, teda popis dátových typov, ktoré budú v prevažnej miere tvoriť štruktúru rozhraní. Z uvedeného vyplýva, že bude potrebné meniť rozhrania na systémoch spravovaných DSSR.

2.4.1.4 Systémový kontextový diagram a zoznam rozhraní

Systémový kontextový diagram predstavuje zobrazenie všetkých komunikačných tokov informačného systému a tým pádom poskytuje bližšiu predstavu o rozsahu integrácie. Súčasný stav daňového systému zobrazuje nasledujúci obrázok.



Obrázok: Systémový kontextový diagram zobrazujúci súčasný stav komunikácie v rámci DISu

Podateľňa JKM: Údaje o zaregistrovaných fyzických a právnických osobách.

Notárska komora: Zoznam prijímateľov 2% z daní vo formáte XLS.

Živnostenský register: Zoznam fyzických osôb, podnikateľov.

Sociálna poisťovňa: Výmena informácií o stave nedoplatkov daňových subjektov.

Colná správa: Posielanie zoznamu daňových subjektov a výmena informácií o stave nedoplatkov daňových subjektov.

Datacentrum: Poskytovanie informácií o údajoch v účtovných výkazoch FO a PO a údaje z registra daňových subjektov.

Štátna pokladnica: Výmena údajov obsahujúca prijaté platby ako aj príkazy na realizáciu platieb.

Obchodný register: Zoznam právnických osôb.

Štatistický úrad SR: Informácie o daňových subjektoch, daňové priznania a hlásenia. Pre interstat sa poskytujú údaje o DPH.

Zdravotné poisťovne: DSSR poskytuje údaje potrebné pre výpočet poistného.

Slovenská pošta: Údaje o platbách prostredníctvom poštových poukážok.

RVAN: Údaje z naskenovaných daňových priznaní.

AIS: Údaje o daňovníkoch.

AD: Údaje potrebné pre autentifikáciu.

DWH: Kompletné zmeny v dátovej základni v informačnom systéme v priebehu dňa.

ISK2: Údaje o daňovníkovi, výsledky kontrol, účtovné výkazy.

eTax: Replikácia číselníkov, údaje o registrácií a podaní daňových priznaní.

VIES: Údaje o daňovníkoch a cezhraničných platbách s DPH.

SVS: Registrovanie dokumentov pre potreby registratúry.

2.4.1.5 Implementácia rozhraní a podpora pre neznáme rozhrania

Rozhrania budú implementované s ohľadom na SOA architektúru. ŠDS bude dodržiavať formu komunikácie s tretími stranami, avšak forma komunikácie s informačnými systémami, ktoré patria pod správu DSSR môže byť zmenená, s tým, že za zmeny v týchto informačných systémoch je zodpovedná DSSR.

Zložitosť implementácie rozhraní chápe IBM podľa vyššie uvedenej klasifikácie pre jednotlivé rozhrania nasledovne:

Rozhranie na:	Zložitosť rozhrania	Možná zmena rozhrania
Podateľňa JKM	Stredne zložité	Nie
Notárska komora	Jednoduché	Nie
Živnostenský register	Jednoduché	Nie
Sociálna poisťovňa	Jednoduché	Nie
Colná správa	Jednoduché	Nie
Datacentrum	Stredne zložité	Nie
Štátna pokladnica	Zložité	Nie
Obchodný register	Stredne zložité	Nie
Štatistický úrad SR	Stredne zložité	Nie
Zdravotné poisťovne	Stredne zložité	Nie

Slovenská pošta	Jednoduché	Nie
RVAN	Zložité	Áno
AIS	Stredne zložité	Áno
AD	Jednoduché	Áno
DWH	Extrémne zložité	Áno
ISK2	Stredne zložité	Áno
eTax	Zložité	Áno
VIES	Zložité	Áno
SVS	Jednoduché	Áno

Tabuľka: Zoznam implementovaných rozhraní a ich zložitosť.

Dodávka riešenia obsahuje implementáciu rozhraní podľa nižšie uvedených pravidiel. Vstupom pre určenie zložitosti budú údaje, ktoré vyplynú z fázy analýzy a dizajnu. Dodávka bude pokrývať:

- Implementáciu rozhrania ktoré spĺňa predpoklady vo vyššie uvedenej tabuľke.
- Implementáciu rozhrania, ktoré je o jednu úroveň zložitejšie ako je uvedené v tabuľke. Maximálny počet takýchto rozhraní je 5. Toto pravidlo sa neaplikuje pre rozhranie, pri ktorého analýze vyplynie jeho extrémna zložitosť. V prípade, že je týchto rozhraní viac ako 5, zákazník musí pred začiatkom prác písomne oznámiť, ktorých 5 rozhraní bude obsiahnutých v štandardnej dodávke.
- Implementáciu v ponuke neidentifikovaných rozhraní a to v rozsahu:
  - maximálne 4 jednoduché rozhrania
  - maximálne 2 stredne zložité rozhrania
  - maximálne 1 zložité rozhranie
- Implementáciu rozhraní medzi všetkými komponentmi, ktoré budú súčasťou novo navrhovanej architektúry ŠDS a ktoré teraz neexistujú.

2.4.1.6 Fáza A3 a A4

Rozhrania pre fázu A3 a A4 budú realizované podľa nasledujúcich tabuliek.

Jednoduché rozhranie:

Rola	Počet človekodní
Architekt rozhrania/Konzultant	5

PI Konzultant	5
ABAP Vývojár	10

Tabuľka: Role a prácnosti pre jednoduché rozhranie.

Stredne zložité rozhranie:

Rola	Počet človekodní
Architekt rozhrania/Konzultant	8
PI Konzultant	8
ABAP Vývojár	14

Tabuľka: Role a prácnosti pre stredne zložité rozhranie.

Zložité rozhranie:

Rola	Počet človekodní
Architekt rozhrania/Konzultant	10
PI Konzultant	10
ABAP Vývojár	20

Tabuľka: Role a prácnosti pre zložité rozhranie.

Ak analýza preukáže nutnosť dodávky extrémne zložitého rozhrania, prácnosť bude určená individuálne.

2.4.2 Reporty

Riešenie SAP ponúka množstvo reportov implementovaných v rámci štandardného balíka aplikačných modulov FI-GL, CRM alebo PS-CD. Tieto štandardné reporty spravidla pokrývajú veľkú časť požiadaviek zákazníka. V prípade, že špecifická požiadavka na report nie je pokrytá alebo je pokrytá iba čiastočne, je možná implementácia nového reportu na báze existujúcich aplikačných údajov, prípadne rozšírenie existujúceho štandardného reportu. Na tieto účely je k dispozícií vývojové prostredie ABAP, alebo nástroje Report Writer, Report Painter alebo komponent SAP NetWeaver Business Intelligence.

2.4.2.1 Tvorba výstupov a štatistík pomocou SAP BI

SAP NetWeaver Business Intelligence umožňuje ako jeden zo základných komponentov SAP NetWeaver naplniť požiadavky na tvorbu reportov a štatistík. Poskytuje tiež aj funkcionalitu dátového skladu Data Warehouse. Je to

reportingový nástroj vytvárajúci rýchle a efektívne výstupy s vysokou flexibilnosťou k požiadavkám zákazníka. Všetky relevantné informácie potrebné pre výstup reportu pochádzajúce z jednotlivých častí integrovaného systému finančnej správy sú integrované a konsolidované v SAP NetWeaver BI pomocou poskytnutých nástrojov. (A4)

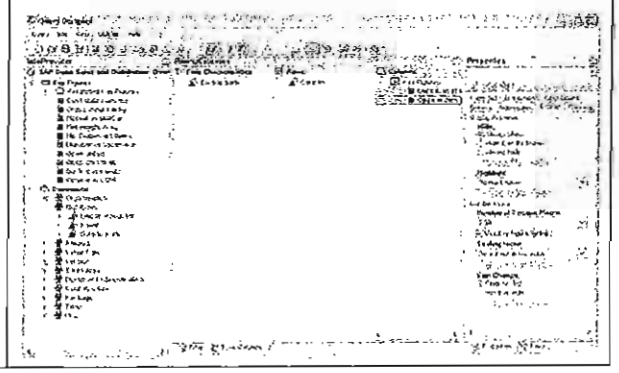
Tvorba reportov a štatistík pomocou nástroja SAP NetWeaver BI pozostáva z troch základných krokov.

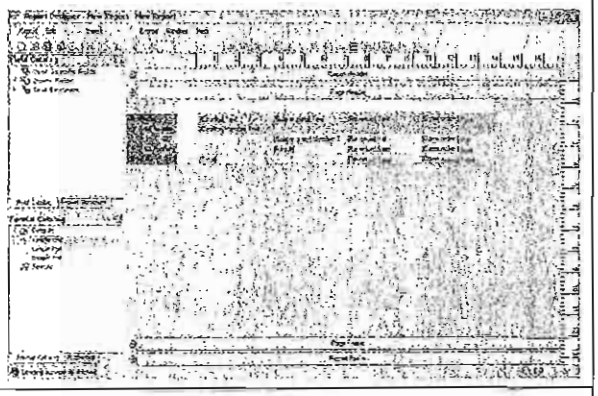
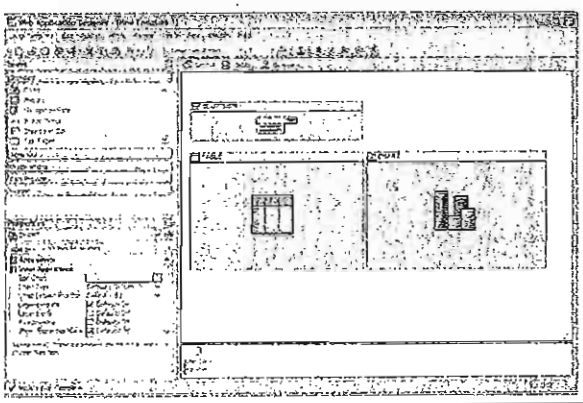
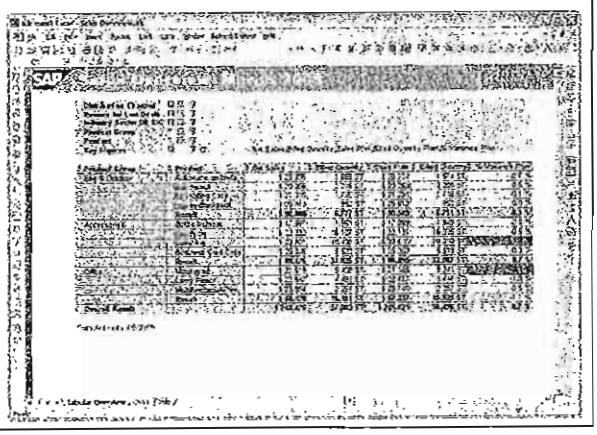
Prvým krokom je príprava potrebných údajov, kde sa načítavajú dáta z nadefinovaných zdrojov. Ako zdroj dát je možné pomocou extraktora integrovať časť nového integrovaného systému finančnej správy, alebo aj existujúce iné systémy. V rámci prípravy dát je možné uskutočniť sumarizáciu údajov, prípravu dimenzií dátového skladu a taktiež ukladanie dočasnej verzie údajov (stage area, ODS).

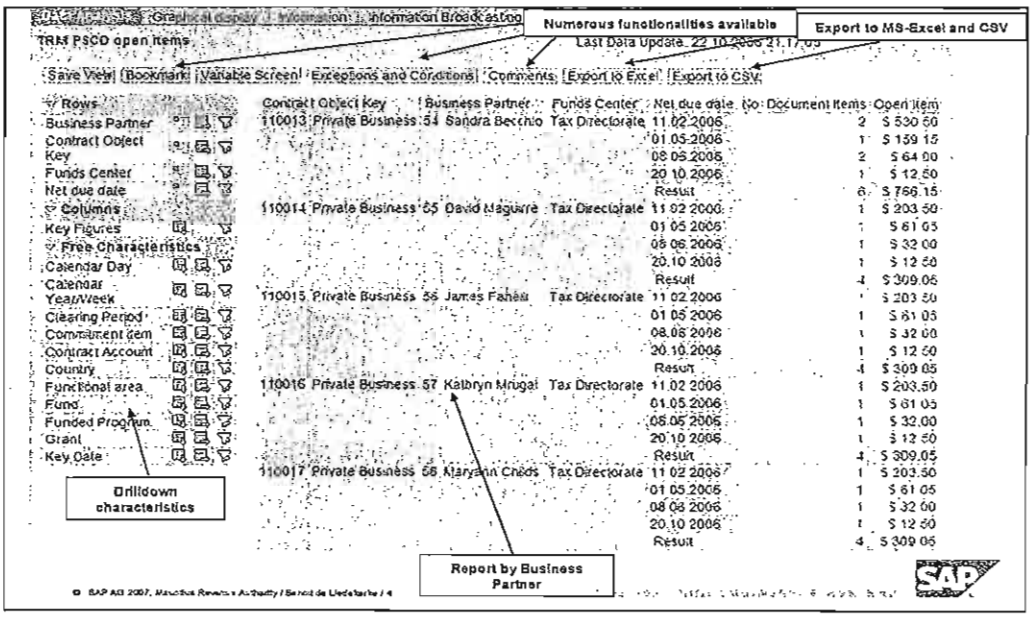
Ďalším krokom je spracovanie údajov nástrojmi SAP NetWeaver Business Intelligence, ktoré pokrývajú hlavne výpočty podľa špecifických business pravidiel a prípravu analytických kociek. Poslednou významnou časťou riešenia je prezentácia výsledkov pomocou nástrojov BI Suite. Ide o zobrazovanie jednoduchých aj viacúrovňových reportov (drill down), sumarizovaných reportov ako aj reportov pre manažérske rozhodovanie (data mining). Prezentované reporty je možné plne integrovať s kancelárskymi nástrojmi MS Office.

Súčasťou SAP BI je aj Business Explorer (BEx), ktorý ponúka flexibilný reportovací a analytický nástroj pre strategické analýzy a nástroje na podporu rozhodovacích procesov. Tieto nástroje obsahujú query, reporting a analytické funkcie.

Užívateľ s príslušným oprávnením si môže zobraziť historické alebo súčasné dáta v rôznych úrovniach detailu a z odlišných perspektív.

Nástroj	Popis	Príklad
Query Designer	Nástroj pre definíciu zostáv. Definuje štruktúry a spôsobí využitia jednotlivých objektov.	

Nástroj	Popis	Príklad
Report Designer	Nástroj pre definíciu prehľadových zostav určených predovšetkým pre tlač.	
Web Application Designer	Nástroj pre dizajn zostáv pre prostredie WEB.	
Workbook Designer	Nástroj pre dizajn zostáv pre prostredie MS Excel.	



Obrázok: Príklad obrazovky BI Reportu

IBM v rámci implementácie projektu sprístupní zákazníkovi tzv. Business content (tu sa nachádza veľké množstvo firmou SAP predpripravených objektov pre štandardné riešenia), ďalej vytvorí 10 reportov bez nutnosti vytvorenia dataflowu (t.j. využitím už načítaných údajov z prostredia SAP CRM a SAP ERP) a 5 reportov s nutným prispôsobením dataflowu podľa štandardných možností SAPu.

Minimálne požiadavky na operačný systém Windows:

- Internetový prehliadač min. MS Internet Explorer 6.0, Microsoft Excel 2002 alebo Microsoft Excel 2003

Orientačné požiadavky na hardware pre prevádzku BEx na lokálnom počítači:

- Diskový priestor: 380 MB, operačná pamäť min. 384 MB, doporučená 512 MB.

Ďalej je zároveň nutná inštalácia minimálne .Net Framework verzia 2.0.

Upozornenie:

Staršie verzie Microsoft Excel, napr. Microsoft Excel 97 a 2000 nie sú podporované BEx. Microsoft Excel 2007 je podporovaný až od Support Pack 2.

2.4.2.2 Tvorba výstupov a štatistík pomocou ABAP/Report painter/writer

Tvorba výstupov a štatistík pomocou ABAP

Ďalšou možnosťou tvorby reportov spravidla operatívnych t.j. reportov v prostrediach SAP CRM a SAP ERP je pomocou programovacieho jazyka ABAP.

Jednotlivé reporty možno z hľadiska obtiažnosti rozdeliť do nasledovných kategórií.

- Jednoduchý report

Report, ktorý používa údaje z iba jednej funkčnej oblastí, alebo report zodpovedajúci štandardnému reportu SAP s rozšíreniami do maximálne 5 nových údajov taktiež z jeden funkčnej oblasti. Jednoduchý report ďalej nevyžaduje spracovanie na základe business pravidla, dáta sú preberané zo systému bezo zmeny, alebo sú nanajvýš sumarizované.

- Stredne zložitý report

Report používajúci dáta z nanajvýš 3 funkčných oblastí, prípadne zodpovedajúci štandardnému reportu SAP s rozšírením o dáta z nanajvýš 3 funkčných oblastí. Predpokladá sa teda extrahovanie viacerých štruktúr. Ďalej sú možné spracovania údajov podľa business pravidiel.

- Zložitý report

Report obtiažnosťou presahujúci predošlé kategórie. Ide teda o reporty používajúce dáta zo 4 alebo viac funkčných oblastí, alebo analytické reporty s komplikovanými výpočtami popísanými pomocou viacerých business pravidiel.

Maximálne počty reportov podľa jednotlivých funkčných oblastí ako aj podľa obtiažnosti uvádza nasledovná tabuľka.

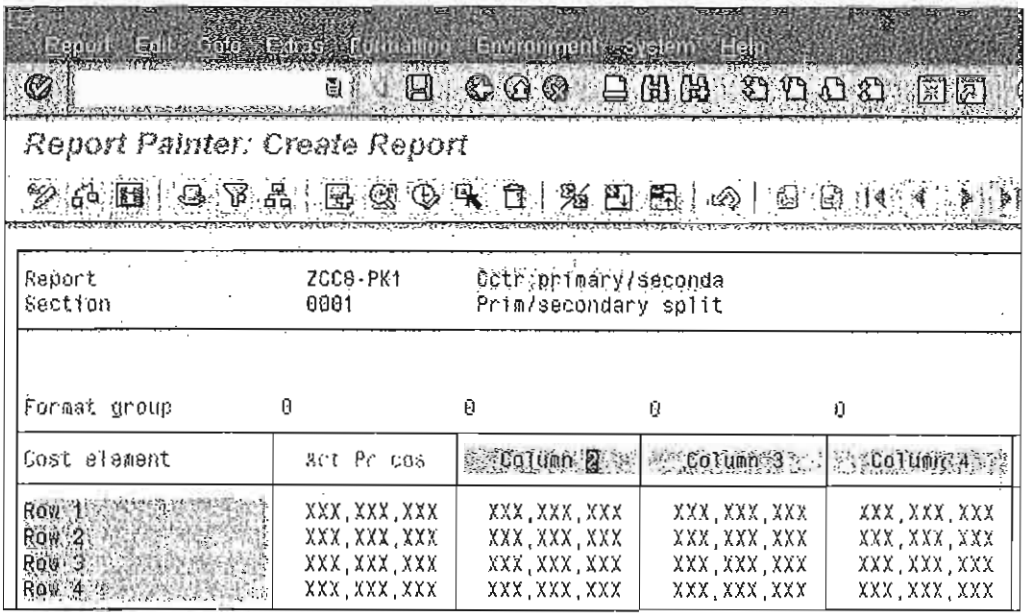
Logická oblasť	**Jednoduché reporty**	**Stredne zložité reporty**	**Zložité reporty**
Registrácia (CRM)	5	2	0
Riadenie vzťahov (CRM)	2	1	0
Vyrubenie daní/pohľadávky (PS-CD)	5	2	1
Vedenie účtu subjektu (PS-CD)	2	1	0
Daňová kontrola (PS-CD)	5	5	2
Vymáhanie a exekúcia (PS-CD)	2	2	1
Reporty účtovníctva štátnych príjmov (PS-CD)	2	2	0
SPOLU	23	15	4

Tabuľka: Rozsah aktivít návrhu Logického dátového modelu reportov

Reporty, ktoré nie je možné zaradiť do žiadnej z uvedených kategórii predpokladáme v rozsahu maximálne 2 jednoduchých reportov 2 stredne zložitých reportov a žiaden zložitý report.

Tvorba výstupov a štatistík pomocou Report painter/writer

Report painter a report writer sú nástroje, ktoré umožňujú tvorbu reportov a štatistík bez nutnosti programovania. Súčasťou tréningu poskytnutého v rámci tohto projektu je aj vyškolenie kľúčových užívateľov v prostredí Report painter a Report writer.

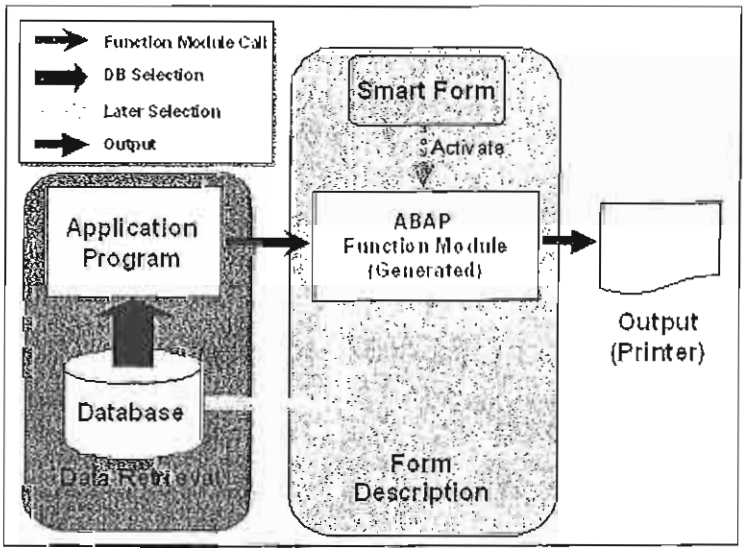


Obrázok: Ukážka tvorby reportu pomocou nástroja Report Painter.

2.4.3 Formuláre a korešpondencia

Vývojové prostredie systému SAP poskytuje štandardné nástroje na tvorbu formulárov a výstupov. Jedným z nich je Smart Form. Nástroje Smart Form pokrýva tvorbu vzhľadu formulára ako aj načítanie aplikačných dát. Architektúra oddeľuje proces načítania aplikačných dát od návrhu vlastného formulára. To umožňuje znovu použiteľnosť jednotlivých častí v prípade podobného vzhľadu formulárov alebo logiky aplikačných dát.

Architektúru riešenia formulárov Smartform schématicky znázorňuje nasledovný obrázok



Obrázok: Architektúra použitia formulára Smart Form

V definícii formulára (Form Description) sa popisujú jednotlivé použité grafické alebo textové prvky a vzhľad formulára (Layout) teda rozmiestnenie týchto prvkov. Ďalej je popísaná logika naplnenie formulára (Form Logic) ako napríklad podmienené zobrazovanie jednotlivých prvkov alebo opakovanie strán formulára.

V neposlednej rade je zadefinované aj rozhranie na načítanie aplikačných dát. (Function Module to Application Program) a väzba aplikačných dát na prvky formulára. Rozhranie na načítanie dát je generované automaticky pri nasadení formulára do prevádzky.

Logiku načítania dát (Data Retrieval) pokrýva tzv. tlačový program, ktorý číta dáta z relačnej databázy. Tlačový program je možné použiť opakovane pre viacero formulárov používajúcich údaje z tej istej funkčnej oblasti.

Oddelenie načítania dát od procesu formátovania výstupného formulára umožňuje naviac aj zefektívnenie hromadného spracovania formulárov. V takom prípade môže tlačový program opakovane použiť opakujúce sa údaje, prípadne použiť výkonnejšiu techniku hromadného načítania dát z databázy.

Technológia SAP formulárov Smartform podporuje vo fáze vývoja:

- Návrh šablóny a vygenerovanie formulára v štandardnom ABAP Workbench
- Integrovať formuláre s ľubovoľnou aplikáciou na báze SAP
- Tvorbu šablón a vzorov formulárov opakovateľne použiteľných pre konkrétne formuláre

2.4.3.1 Rozsah a členenie formulárov

Z hľadiska obtiažnosti možno zaradiť formuláre do nasledovných kategórií.

- Jednoduchý formulár - ide buď o štandardný formulár SAP s požiadavkou o rozšírenie údajov z najviac jednej funkčnej oblasti, alebo nový formulár pokrývajúci údaje z najviac jednej funkčnej oblasti. Nepredpokladá sa veľké množstvo výstupov daného formulára presahujúce 10000 výtlačkov za mesiac. Formulár z toho dôvodu nie je náročný na optimalizáciu prístupov do databázy.

- Stredne zložitý formulár – Je možný buď štandardný SAP formulár rozšírený o dáta z maximálne 2 funkčných oblastí, alebo formulár pokrývajúci najviac 3 funkčné oblasti. Nepredpokladá sa veľké množstvo výstupov daného formulára.

- Zložitý formulár - ide o formulár presahujúci z hľadiska obtiažnosti predošlé kategórie, teda môže ísť o formulár pokrývajúci viac ako 3 funkčné oblasti, prípadne aj formulár s hromadným výstupom viac ako 10000 výtlačkov za mesiac.

Maximálne počty formulárov podľa jednotlivých funkčných oblastí ako aj podľa obtiažnosti uvádza nasledovná tabuľka.

	Logická oblasť	**Jednoduché formuláre**	**Stredne zložité formuláre**	**Zložité formuláre**
1	Register subjektov (CRM)	25	10	2
2	Daňové priznanie (PS-CD)	10	5	3
3	Vyrubenie daní / pohľadávky (PS-CD)	25	15	5

4	Vedenie účtu subjektu (PS-CD)	10	5	1
5	Daňová kontrola (PS-CD)	30	30	5
6	Sankcie / exekúcia (PS-CD)	10	15	5
7	Reporty účtovníctva štátnych príjmov (PS-CD)	10	15	2
8		120	95	23

Tabuľka: Rozsah aktivít návrhu Logického dátového modelu formulárov

Formuláre, ktoré nebude možné zaradiť do žiadnej z uvedených kategórii predpokladáme v rozsahu maximálne 10 jednoduchých formulárov, 10 stredne zložitých a 5 zložitých formulárov.

2.4.4 Workflow

V rámci implementácie štandardných aplikácií SAP CRM a PS-CD sa predpokladá implementácia viacerých workflow. Implementácia workflow je štandardne podporovaná vrátane vývojových a testovacích nástrojov. Implementácia workflow vyžaduje v niektorých špecifických prípadoch implementáciu objektu ABAP development workbench. Ide hlavne o implementáciu metódy business objektu, rozšírenie dátovej štruktúry kontajnera workitem. Táto kapitola popisuje iba predpokladané implementácie workflow s potrebným objektom ABAP development workbench. V prípade, že požadovanú funkcionalitu už pokrýva štandardný business objekt a nie je potrebné rozširovať dátovú štruktúru o neštandardné údaje, tak daný workflow bude popísaný v rámci kapitoly Popis komponentov.

Práce na rozšíreniach možno rozdeliť podľa predpokladaných fáz aktivít. V rámci podaktivity 1.3. sa predpokladá identifikácia požiadaviek na rozšírenia workflow a dátových štruktúr, analýza požadovaných rozšírení workflow z funkčného hľadiska, technická analýza a návrh technického riešenia.

Implementácia rozšírení podľa technických návrhov, unit testy a implementácia korekcií podľa výstupov z integračných a funkčných testov sa predpokladá v rámci podaktivity 1.4.

Predpokladané rozdelenie očakávaných rozšírení workflow podľa obtiažnosti zobrazuje nasledovná tabuľka.

	Logická oblasť	Jednoduchý workflow	Stredne zložitý wkf.	Zložitý workflow
1	Riadenie vzťahov (CRM)	0	2	0

2	Vyrubovanie a výber (PS-CD)	0	0	1
3	Vymáhanie a exekúcie (PS-CD)	9	0	0
4	Kontrola (PS-CD)	2	0	0
		11	2	1

Tabuľka: Rozsah aktivít návrhu a implementácie workflow

Oproti predpokladaným workflow vo vyššie uvedených tabuľkách sa v rámci implementácie predpokladá implementácia nanajvýš 2 jednoduchých workflow (jednotlivý workitem) a 1 stredne zložitý workflow a žiaden zložitý workflow.

2.4.5 Dočasné rozhrania a konverzie

Z hľadiska migrácie pozná SAP dva typy migračných nástrojov LSMW a ISMW (EMIGALL).

2.4.5.1 Koncepcia migrácie dát pomocou LSMW

Systém SAP ponúka nástroj LSMW (Legacy System Migration Workbench) na migráciu alebo hromadný vstup údajov z pôvodných systémov. Tento štandardný nástroj možno použiť na jednorazový ako aj opakovaný vstup dát.

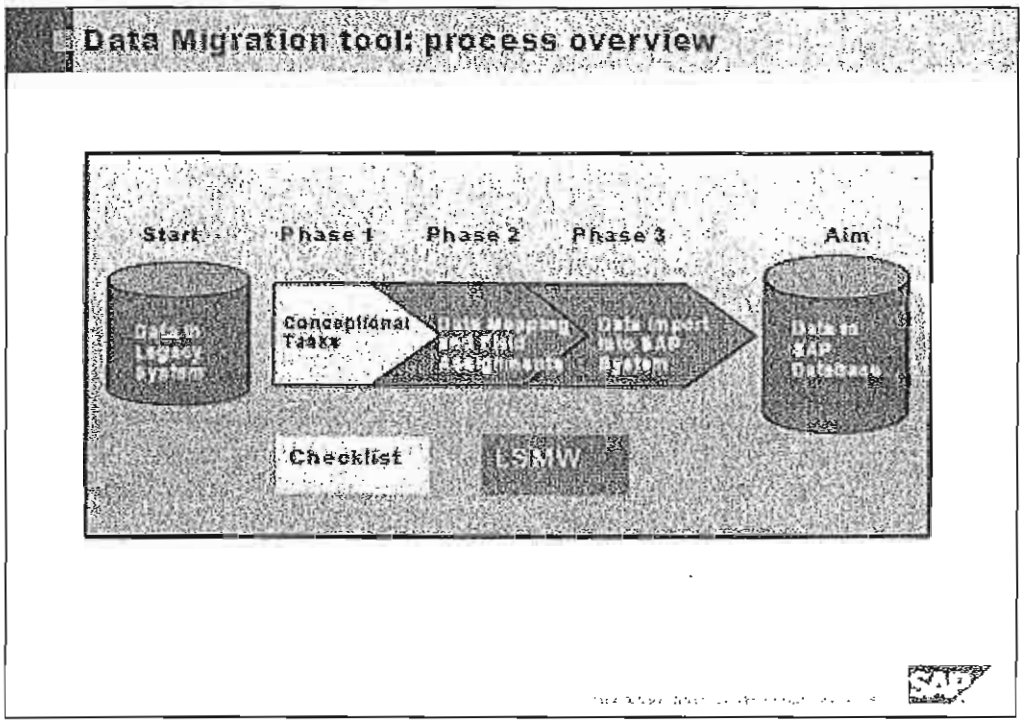
Nástroj LSMW pomáha zvládnuť migráciu dát a vedie používateľa celým procesom dátového importu po jednotlivých jednoduchých krokoch. Sú podporované a preddefinované najbežnejšie dátové konverzie používané pri dátovom importe. Používateľom raz nadefinované kroky importu je možné opakovane používať pri importovaní rôznych dátových sád čo zjednodušuje prípravu dátových importov ako aj zabezpečuje väčšiu konzistenciu importovaných dát.

LSMW pokrýva nasledovné kroky:

- Číta dáta z pôvodného systému prostredníctvom jednej alebo viacerých dátových sád (súborov)
- Konvertuje dáta zo zdrojového na cieľový formát
- Importuje dáta do cieľového systému SAP pomocou štandardných funkcií BAPI, alebo dokumentov IDOC prípadne inou technikou priameho vstupu.

Súčasťou LSMW je aj Data Transfer Workbench (DX Workbench), ktorý podporuje automatizovaný import dát do systému SAP. DX Workbench je zvlášť vhodný pre import rôznych business objektov s veľkým rozsahom dát. Zaručuje efektívny a konzistentný prenos údajov.

Nasledujúce diagramy schematický znázorňujú kroky dátového prenosu v rámci migrácie dát pomocou LSMW.



Obrázok: Migrácia dát - prehľad procesu

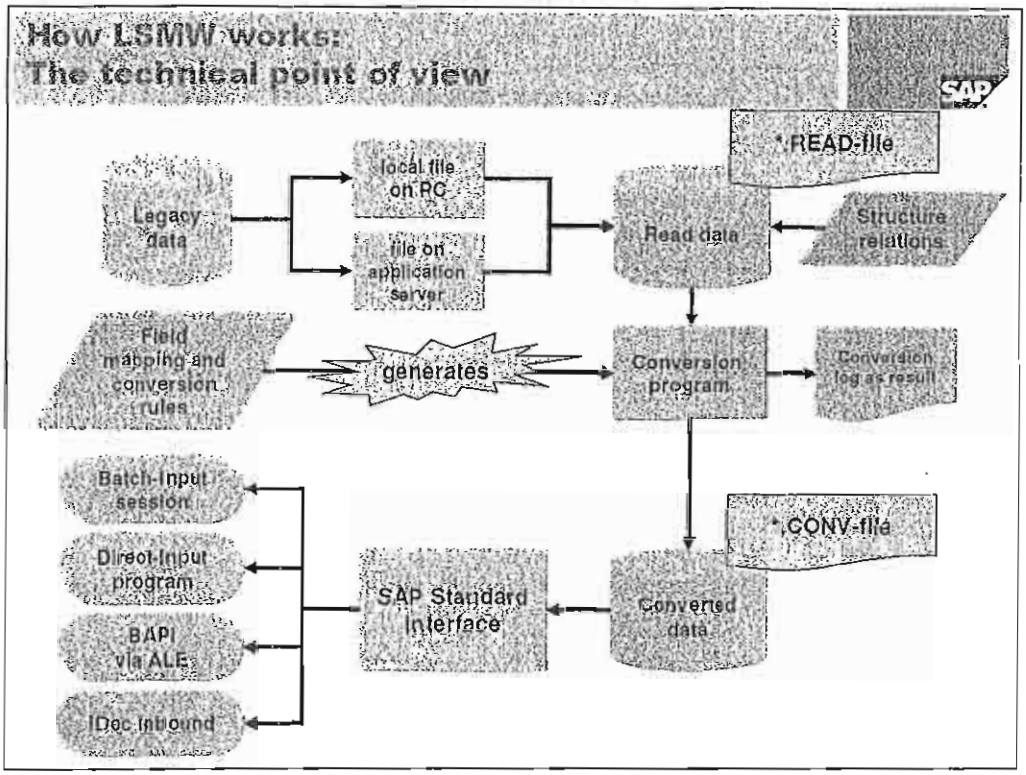
Proces nahrávania údajov pomocou LSMW možno rozdeliť do 3 fáz.

V prvej fáze koncepčnej prípravy sa predovšetkým identifikujú sady importovaných dát (súbory), ich štruktúra a zodpovedajúce kmeňové alebo transakčné dáta v cieľovom systéme SAP.

Druhá fáza pokrýva prípravu mapovania identifikovaných vstupných sád na cieľové dáta v detaile jednotlivých polí. Taktiež sa identifikujú a navrhnú prípadné dátové konverzie.

Posledná fáza je samotný import dát pomocou pripravených nastavení z druhej fázy. Dáta je možné importovať aj opakovane, prípadne opravovať jednotlivé záznamy u ktorých import neprebehol správne.

Nasledovný obrázok ukazuje celý proces detailnejšie v rátane použitých technologických komponentov.



Obrázok: Migračný nástroj LSMW - Detail procesu

Dáta z pôvodného systému (Legacy data) sú vyexportované formou súborov, ktoré môžu byť prenášané centrálne na úrovni aplikačného servera alebo v prípade jednoduchých výstupov menšieho rozsahu aj zo strany používateľského klienta (logal file, súbory MS Office). Spracovanie pokračuje načítaním súborov (Read data) podľa pripravenej šablóny s nadefinovanou štruktúrou (Structure relations). Načítané dáta spracuje konverzný program (Conversion program). Konverzný program je vygenerovaný podľa nadefinovaných mapovacích a konverzných pravidiel (Field mapping and conversion rules). Sada konvertovaných dát (CONV-file) je ďalej spracovaná štandardným zabudovaným rozhraním do systému SAP. Na základe navrhnutého spôsobu importovania dát sú použité buď doklady IDOC (Idoc inbound), alebo funkcie business objektov (BAPI via ALE) alebo technika priameho vstupu dát (Direct-input program, Batch-input session).

2.4.5.2 Koncepcia migrácie dát pomocou ISMW (EMIGALL)

Pre potreby odvetvových riešení je možné využiť funkcionality ISMW (Industry solution migration workbench). ISMW podporí počiatočné nahratie kmeňových a transakčných dát pre nasledujúce odvetvové riešenia:

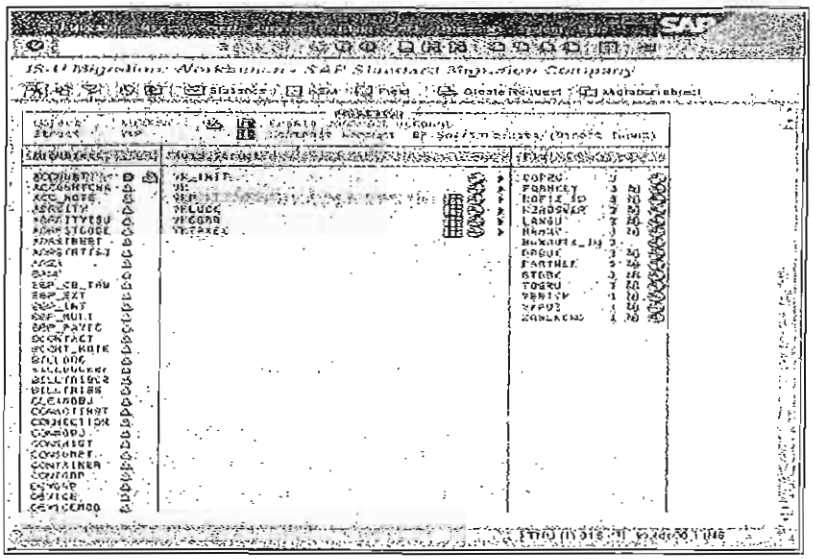
- SAP pre telekomunikácie
- SAP pre utility
- SAP pre poisťovníctvo
- SAP pre verejný sektor

Výhodou ISMW je neustále zlepšovanie nástrojov a techník pre migráciu dát, ktoré sú:

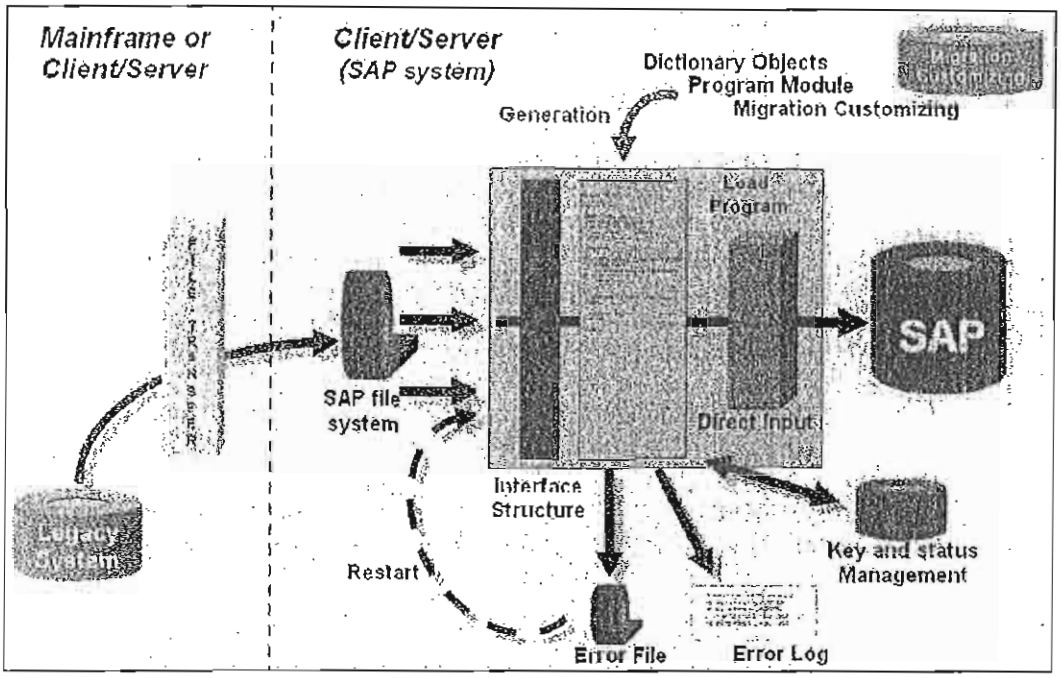
- Migrácia business objektov

- Možnosť definície flexibilných pravidiel pre polia business objektov, ktoré sú ľahko parametrizovateľné
- Generovanie programov migrácia spolu s pravidlami pre polia objektov
- Zobrazenie a tlač štruktúry rozhraní pre podporu tvorby súborov na import
- Monitorovanie nahrávania veľkého množstva dát
- Administrácia súborov na import

ISMW je postavené na dátovom modeli v SAP to znamená, že dátový model alebo funkcie legacy systémov nebudú pri migrácii použité. Procedúra migrácie nebude spustená nad databázovými tabuľkami, ale nad logickými jednotkami nazývanými migračné objekty. Aplikácia naplní databázové tabuľky spojené s migračným objektom v rovnakom čase ako sa vytvorí business objekt napríklad obchodný partner namiesto naplnenia tabuľky za tabuľkou. ISMW je veľmi podobné prostrediu LSMW, rozšírené o špeciálne funkcie odvetvových riešení.



Obrázok: Ukážka prostredia ISMW (EMIGALL)



Obrázok: Popis funkcionality ISMW (EMIGALL)

2.4.5.3 Rozsah a členenie dátových migrácií

Príprava importu dát pre migračný nástroj LSMW a EMIGALL (podaktivita 1.3) zahŕňa návrh mapovania a konverzie dát.

Príprava vstupných dát, konverzné programy a prípadné úpravy štandardného rozhrania do systému SAP budú realizované v rámci podaktivity 1.4.

Predpokladané počty dátových sád podľa jednotlivých funkčných oblastí uvádza nasledovná tabuľka.

	Logická oblasť	Dátové sady
1	Obchodní partneri	2
2	Zmluvné účty	9
3	Zmluvné objekty	20
4	Otvorené účtovné položky	6
5	Adresy partnerov	3
6	Autorizačné objekty	1
	SPOLU	41

Tabuľka: Rozsah aktivít návrhu a implementácie dátových migrácií

Predpokladajú sa maximálne dve dátové sady, ktoré nemožno zaradiť do žiadnej z uvedených oblastí pre ktoré bude poskytnutá technická asistencia počas celého procesu importu dát nástrojom LSMW a EMIGALL.

2.4.6 Rozšírenia

Štandardné riešenie SAP CRM a PS-CD pokrýva podstatnú časť požadovanej funkcionality. Časti, ktoré nie sú priamo a úplne pokryté štandardom budú implementované pomocou rozšírení (enhancements). Tieto rozšírenia sú podporované štandardom SAP, neočakávajú sa teda konflikty rozšírení so štandardnou funkcionalitou ani pri implementovanom riešení ani do budúcnosti po predpokladaných prechodoch na vyššie verzie software SAP. Predpokladá sa niekoľko techník rozšírení ako user-exity, metódy business objektov (BADI), rozšírenie dátových tabuliek pomocou customer includes alebo implementácie preddefinovaných udalostí v štandardnom procese (FQEVENTS).

Práce na rozšíreniach možno rozdeliť podľa predpokladaných fáz aktivít. V rámci podaktivity 1.3. sa predpokladá identifikácia požiadaviek na rozšírenia (gap analysis) analýza požadovaných rozšírení z funkčného hľadiska, technická analýza a návrh technického riešenia.

Implementácia rozšírení podľa technických návrhov, unit testy a implementácia korekcií podľa výstupov z integračných a funkčných testov sa predpokladá v rámci podaktivity 1.4.

Predpokladané rozdelenie očakávaných rozšírení podľa obtiažnosti zobrazuje nasledovná tabuľka.

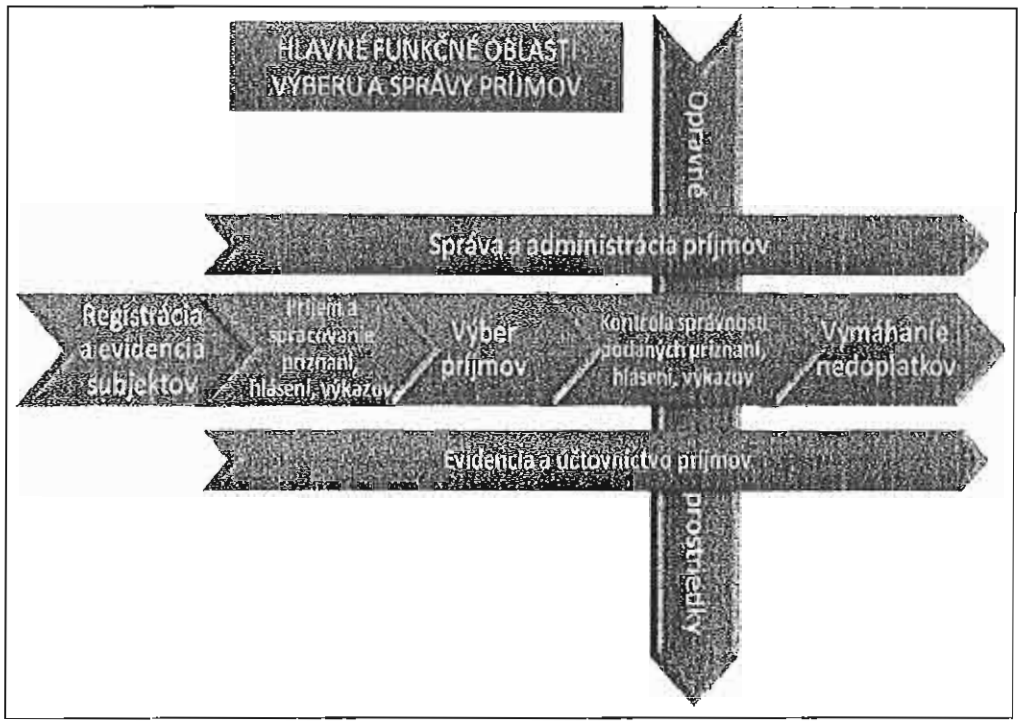
	Logická oblasť	Jednoduché	Stredne zložité	Zložité rozšírenie
1	Registrácia	5	0	0
2	Riadenie vzťahov	1	2	1
3	Vyrubovanie a výber	6	2	2
4	Účtovníctvo	0	1	1
5	Vymáhanie a exekúcie	0	0	1
6	Kontrola	0	0	1
7	Ostatné procesy	0	0	1
	SPOLU	12	5	7

Tabuľka: Rozsah aktivít návrhu a implementácie rozšírení štandartu SAP

Oproti predpokladaným rozšíreniam vo vyššie uvedených tabuľkách sa v rámci implementácie predpokladá implementácia nanajvýš 5 jednoduchých rozšírení (jednotlivý objekt) 2 stredne zložitých a 1 zložité rozšírenie.

2.5 Funkčné oblasti a ich pokrytie

Pre účely tejto ponuky chceme okrem popisu funkcionalít komponentov ponúkaného riešenia upriamiť vašu pozornosť na iný pohľad na riešenie, a to pohľad cez pokrytie jednotlivých funkčných oblastí agendy, ktorú musí zabezpečiť nový ISFS. Za týmto účelom sme pripravili prehľad pokrytia jednotlivých funkčných oblastí DSSR, CSSR a poisťovní. Tieto oblasti sú do značnej miery podobné alebo identické, nakoľko všetky inštitúcie majú povinnosť zabezpečovať výber, správu a vymáhanie príjmov štátneho rozpočtu, resp. verejných rozpočtov.

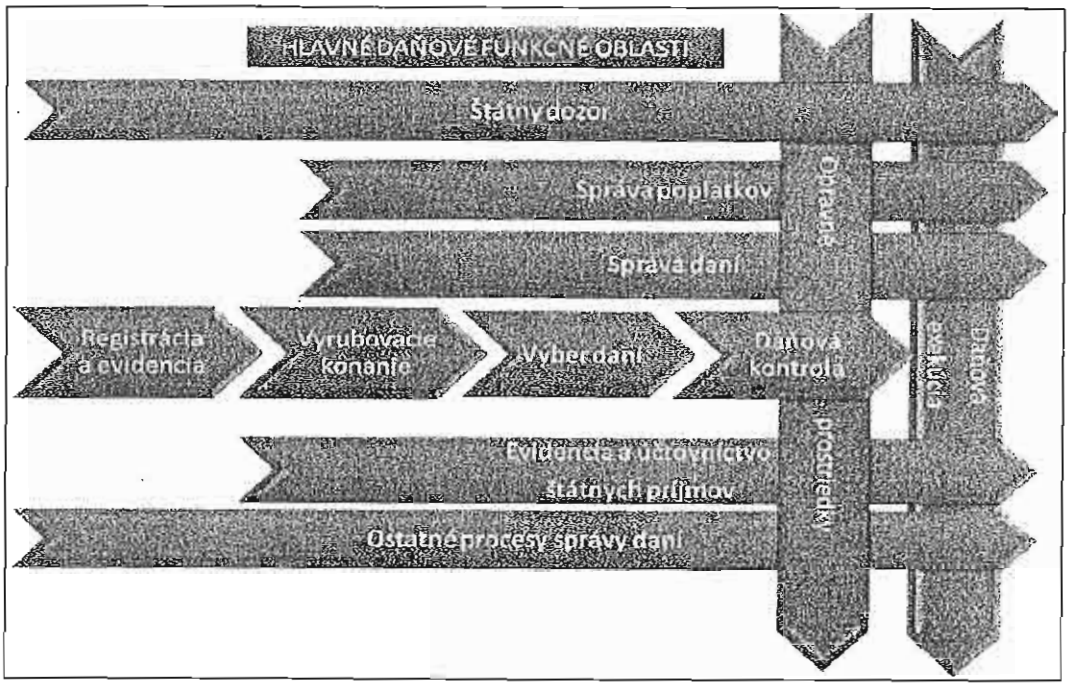


Obrázok: Mapa hlavných funkčných oblastí inštitúcií poverených výberom a správou príjmov štátneho rozpočtu a verejných rozpočtov

V každej z uvedených funkčných oblastí je obsiahnutá aj oblasť komunikácie (internej a externej) s povinnými subjektmi, ako aj s národnými a medzinárodnými inštitúciami.

2.5.1 Oblasť daňových funkčných oblastí

Z pohľadu daňových funkčných oblastí bude navrhované riešenie pokrývať tzv. „hlavné" agendy, resp. oblasti činnosti DSSR vo vzťahu k výberu a správa daní.



Obrázok: mapa hlavných daňových procesov na účely popisu funkčných oblastí daňovej správy a ich pokrytia komponentmi navrhovaného riešenia

Tieto funkčné oblasti sú v nasledujúcich podkapitolách detailizované a vo forme matice sú vyznačené komponenty architektúry a ich funkcionality, ktoré budú pokrývať dané oblasti. Predmetom opisu tejto kapitoly nie je pokrytie ostatných súvisiacich procesov/agend (napr. personalistika, správa majetku, riadenie, plánovanie a pod.) ktoré nie sú pokrývané funkcionalitou ŠDS.

2.5.1.1 Registrácia a evidencia

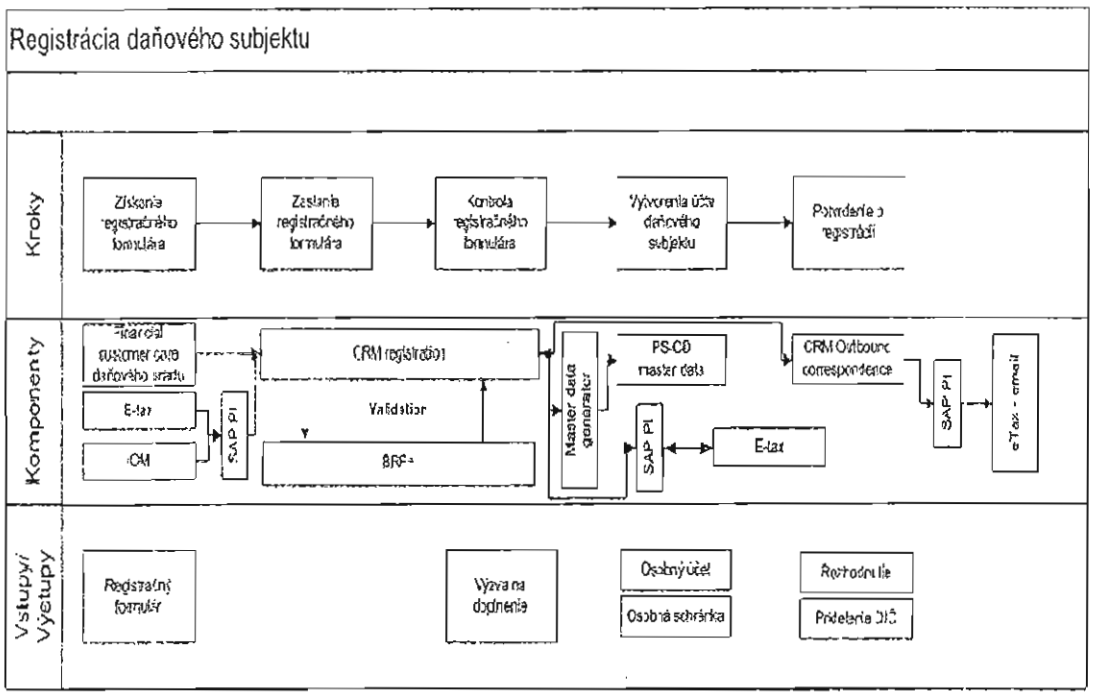
Oblasť registrácie a evidencie daňových subjektov zahŕňa najmä oblasti: príjem registračných formulárov, kontrola sprievodnej dokumentácie potrebnej k registrácii, zaevidovanie registračného formulára, vygenerovanie identifikačného čísla, vydanie rozhodnutia o registrácii alebo o zrušení registrácie, výzva na doplnenie údajov/informácií, ukončenie registrácie a pod. teda vedenie centrálneho registra. Súčasťou tejto oblasti je tiež evidencia všetkých zmien v požadovaných registračných údajoch daňových subjektov. Registrácia a evidencia zároveň zahŕňa oblasti evidencie servisných organizácií podľa zákona o DPH.

V tejto funkčnej oblasti sú zahrnuté aj delimitácia daňového subjektu, delegovanie. Veľkú časť agendy tvorí vydávanie potvrdení, poskytovanie informácií, tvorba reportov a vyhodnocovanie údajov z registra.

Samostatnú časť agendy tvorí v súčasnosti autorizácia používateľov elektronických služieb.

ZÁKLADNÉ AGENDY DSSR / KOMPONENTY ARCHITEKTÚRY	Registrácia subjektu	Evidencia subjektu	Zmena / aktualizácia údajov o subjekte	Ukončenie registrácie	Vedenie centr. registra	Autorizácia elektron. služieb	Delegovanie a Delimitácia	Vydávanie potvrdení z registra	Evidencia a pridelovanie kódov pre EHP
SAP CRM									
Registration	X	X	X	X		X	X		X
Collections									
Financial Customer Care	X	X	X	X			X	X	X
Case/Record Management		X	X	X			X		X
Workflow	X	X	X	X			X		X
Tax Enforcement									
SAP ERP						X			?
SAP FI									
Workflow				X			X		
SAP PS-CD									
Registration	X	X	X	X			X	X	
Collections				X					
Returns processing									
Revenue accounting				X					
Tax Enforcement									
Receivables & Payables management				X				X	
SAP NetWeaver									
SAP NetWeaver Portal	X	X	X	X		X	X	X	X
SAP BPM/BRF+									
SAP Solution manager									
SAP BI	X	X					X		X
SAP Process Integration	X	X	X	X		X	X	X	X
eTAX Portál									
eTAX	X	X	X	X		X	X		
euVAT	X	X	X	X		X	X		
eSVAT	X	X	X	X		X	X		
eBANK	X	X	X	X		X	X		
VDDI	X	X	X	X		X	X		
Ostatné legacy/3rd party aplikácie									
Enhancements	X	X	X	X		X	X	X	X
Reports									
Forms	X	X	X	X			X	X	X
Interfaces	X	X	X	X		X	X	X	X
Conversions	X	X				X			X

Tabuľka: Pokrytie funkčných oblastí registrácie a evidencie jednotlivými komponentmi navrhovaného riešenia.



Obrázok: Schematické znázornenie procesu registrácie daňového subjektu v novom riešení

2.5.1.2 Riadenie vzťahov s daňovými subjektmi

V rámci riadenia vzťahov s daňovými subjektmi sú hlavnými funkčnými oblasťami zriaďovanie a správa osobných schránok, zabezpečovanie komunikácie vrátane vytvorenia a vedenia spisu daňového subjektu, sledovanie plnenia lehôt v rámci správy daní, sledovanie realizácie jednotlivých úkonov daňového subjektu v rámci daňového a správneho konania a pod., teda kompletnej korešpondencie daňového subjektu s daňovou správou. Táto funkčná oblasť zahŕňa aj tvorbu formulárov a vzorov dokumentov, ktoré sú využívané v rámci správy daní. Súčasťou je (bude) aj komunikácia prostredníctvom call centra.

Riadenie vzťahov s daňovými subjektmi zahŕňa aj sledovanie platieb, resp. pohľadávok a záväzkov, upozorňovanie daňového subjektu na povinnosť plnenia jednotlivých povinností nefinančného charakteru formou notifikácií alebo inými komunikačnými prostriedkami. Súčasťou môže byť aj zabezpečenie toku dokumentov a informácií v rámci opravných prostriedkov.

ZÁKLADNÉ AGENDY DSSR / KOMPONENTY ARCHITEKTÚRY	Zriadenie a správa osobných schránok	Vytvorenie a vedenie spisu daňového subjektu	Sledovanie plnenia lehôt	Príjem a spracovanie došlej pošty	Tvorba vzorov a šablón dokumentov	Call centrum komunikácia	Sledovanie platobnej disciplíny	Odpovede na pohľadávky a otázky daňových subjektov	Riadenie toku dokumentov v rámci opravných prostriedkov
SAP CRM					X				
Registration	X	X							
Collections		X							
Financial Customer Care		X	X	X		X	X	X	X
Case/Record Management		X	X	X	X			X	X
Workflow			X	X	X	X	X	X	X
Tax Enforcement		X							
SAP ERP									
SAP EC									
Workflow			X		X	X	X	X	X
SAP PS-CD									
Registration		X							
Collections		X							
Returns processing		X							
Revenue accounting									
Tax Enforcement		X							
Receivables & Payables management		X	X	X			X	X	X
SAP NetWeaver					X				
SAP NetWeaver Portal		X	X	X	X	X	X	X	X
SAP BPM/BRF+									
SAP Solution manager									
SAP BI		X					X		
SAP Process Integration	X	X	X	X	X	X	X	X	X
e TAX Portál									
eTAX	X	X						X	
euVAT	X	X							
eSVAT	X	X							
eBANK	X	X							
VDDI	X	X							
Ostatné legacy/3rd party aplikácie									
Enhancements			X	X	X	X	X	X	X
Reports							X		
Forms					X				X
Interfaces	X	X	X	X			X		
Conversions									

Tabuľka: Pokrytie funkčných oblastí riadenia vzťahov s daňovými subjektmi jednotlivými komponentmi navrhovaného riešenia

2.5.1.3 Vyrubovacie konanie a výber daní

V rámci vyrubovacieho konania sú hlavnými funkčnými oblasťami spracovanie daňových priznaní a súhrnných výkazov, vrátane spracovania a vrátenia nadmerných odpočtov, vydávanie platobných výmerov resp. iných rozhodnutí, ktoré zakladajú vznik pohľadávky daňového úradu voči daňovému subjektu (sankcie a pod.). Súčasťou je aj vydávanie platobných výmerov po kontrole, alebo vydávanie rozhodnutí o určení dane.

Ďalšou funkčnou oblasťou v rámci vyrubovacieho konania je tiež spracovanie rôznych druhov oznámení (oznámenie na vymáhanie nedoplatkov, oznámenie o platbách fyzickým osobám, o úrokovom príjme a pod.), prehľadov, vyhlásení (napr. na poukázanie 2% dane), žiadostí (o vrátenie, preúčtovanie dane, určenie preddavkov inak a pod.).

Súčasťou tejto funkčnej oblasti je aj vydávanie výziev správcu dane v zmysle zabezpečenia plnenia finančných aj nefinančných povinností daňového subjektu. Funkčná oblasť výberu daní pokrýva najmä správu daňových nedoplatkov a preplatkov, evidovanie predpisov jednotlivých daňových pohľadávok, resp. finančných nárokov daňového subjektu voči štátnemu rozpočtu, tvorbu prehľadov a reportov o stave osobného účtu daňového subjektu, poskytovanie výkazov nedoplatkov na účely vymáhania nedoplatkov a exekúcií a pod. Súčasťou je aj samotné platenie daní, nakladanie s platbami daňových subjektov (preúčtovania, nejasné platby a pod.)

ZÁKLADNÉ AGENDY DSSR / KOMPONENTY ARCHITEKTÚRY	Spracovanie priznaní, hlásení a výkazov	Spracovanie nadmerných odpočtov	Vydávanie platobných výmerov	Vydávanie rozhodnutí o určení dane	Spracovanie oznámení, tiacopisov a výziev	Vymáhanie sankcií	Výkon dohľadu	Správa osobného účtu daňového subjektu, informácie, potvrdenia	Správa nedoplatkov a pohľadávok	Platenie dane, spracovanie bankových preúčtovania
SAP CRM										
Registration										
Collections										X
Financial Customer Care	X	X	X							
Case/Record Management	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Workflow	X	X	X	X	X		X			
Tax Enforcement										
SAP ERP										
SAP FI										
Workflow	X	X	X	X		X	X	X	X	X
SAP PS-CD										
Registration										
Collections								X		X
Returns processing	X			X						
Revenue accounting										
Tax Enforcement										
Receivables & Payables management		X	X	X		X	X	X	X	X
SAP NetWeaver										
SAP NetWeaver Portal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SAP BPM/BRF+	X	X	X	X		X				
SAP Solution manager										
SAP BI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SAP Process integration	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
e TAX Portál										
eTAX	X	X	X	X	X	X	X	X		X
euVAT										
eSVAT										
eBANK										X
VDDI	X									
Ostatné legacy/3rd party aplikácie	X									
Enhancements	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reports	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Forms	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Interfaces	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Conversions	X									

Tabuľka: Pokrytie funkčných oblastí vyrubovania a výberu daní jednotlivými komponentmi navrhovaného riešenia

2.5.1.4 Účtovníctvo a platobný styk štátnych príjmov

Z pohľadu účtovníctva táto funkčná oblasť zahŕňa tvorbu predpisových a odpisových poukazov, inventarizácie, zabezpečenie platobného styku štátnych príjmov (spracovanie interných dokladov, platobných poukazov, spracovanie dávkových platieb, administrácia styku so Štátnou pokladňou a pod.).

Veľkou časťou agendy je aj spracovanie nárokov na prevody podielových daní do obcí a VÚC, ako aj zabezpečenie prevodov samotných.

ZÁKLADNÉ AGENDY DSSR / KOMPONENTY ARCHITEKTÚRY	Tvorba predpisových a odpisových poukazov	Inventarizácia	Platobný styk štátnych príjmov	Administrácia prevodov do obcí a VÚC	Spracovanie výstupných zostáv	Zostavenie účtovnej závierky
SAP CRM						
Registration						
Collections						
Financial Customer Care						
Case/Record Management						
Workflow						
Tax Enforcement						
SAP ERP						
SAP FI	X				X	X
Workflow	X	X		X		
SAP PS-CD						
Registration					X	
Collections			X	X	X	
Returns processing	X				X	
Revenue accounting	X			X	X	
Tax Enforcement					X	
Receivables & Payables management	X	X	X	X	X	X
SAP NetWeaver						
SAP NetWeaver Portal	X	X	X	X	X	X
SAP BPM/BRF+						
SAP Solution manager						
SAP BI					X	
SAP Process integration				X		X
eTAX Portál						
eTAX						
eUVAT						
eSVAT						
eBANK						
VDDI						
Ostatné legacy/3rd party aplikácie						
Enhancements				X		
Reports					X	
Forms				X		
Workflow						
Interfaces				X		X
Conversions						

Tabuľka: Pokrytie funkčných oblastí účtovníctva a platobného styku štátnych príjmov jednotlivými komponentmi navrhovaného riešenia

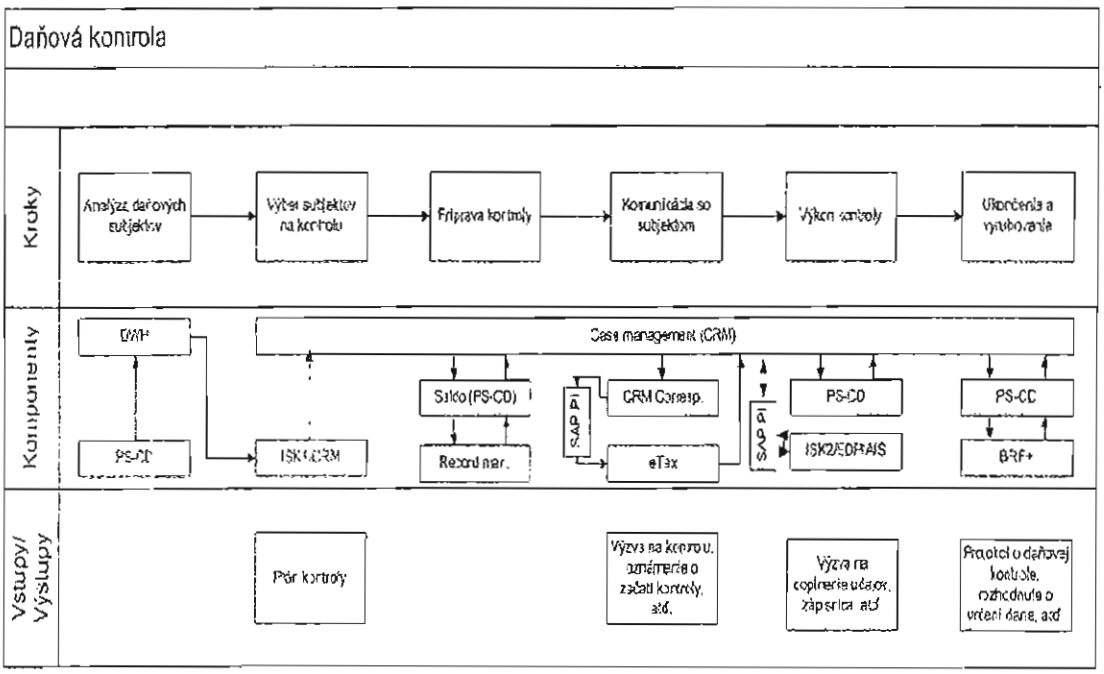
2.5.1.5 Daňová kontrola

Daňová kontrola ako samostatná funkčná oblasť pokrýva spracovanie podnetov na daňovú kontrolu, prípravu daňovej kontroly, komunikáciu subjektu o začiatku a podmienkach výkonu kontroly, samotný výkon daňovej kontroly (získavanie dokladov a iných podkladov a vysvetlení potrebných pre výkon daňovej kontroly). Súčasťou je aj vytýkacie konanie a určovanie dane podľa pomôcok, resp. určenie dane dohodou.

Agenda daňovej kontroly zahŕňa tiež vyhotovenie protokolu o daňovej kontrole, jeho doručenie a prerokovanie s daňovým subjektom.

ZÁKLADNÉ AGENDY DSSR / KOMPONENTY ARCHITEKTÚRY	Spracovanie podnetov na kontrolu	Plánovanie kontroly	Príprava kontroly	Komunikácia so subjektom o kontrole	Výkon daňovej kontroly	Miestne zisťovanie	Určenie dane dohodou alebo podľa pomôcok	Uzavretie kontroly, prerokovanie výsledkov so subjektom
SAP CRM								
Registration								
Collections								
Financial Customer Care	X			X				
Case/Record Management	X	X	X	X	X	X	X	X
Workflow	X	X	X	X		X	X	X
Tax Enforcement								
SAP ERP								
SAP FI								
Workflow						X		X
SAP PS-CD								
Registration				X				
Collections								
Returns processing								X
Revenue accounting								
Tax Enforcement								
Receivables & Payables management				X		X		X
SAP NetWeaver								
SAP NetWeaver Portal	X	X	X	X	X	X	X	X
SAP BPM/BRF+								X
SAP Solution manager								
SAP BI			X				X	X
SAP Process Integration				X	X			X
e TAX Portál								
eTAX				X				X
eVAT								
eSVAT								
eBANK								
VOOI								
Ostatné legacy/3rd party aplikácie								
Enhancements			X	X	X			X
Reports								
Forms			X		X	X	X	X
Workflow								
Interfaces				X	X			
Conversions								

Tabuľka: Pokrytie funkčných oblastí daňovej kontroly jednotlivými komponentmi navrhovaného riešenia



Obrázok: Schematické znázornenie procesu daňovej kontroly v novom riešení

2.5.1.6 Vymáhanie nedoplatkov a daňová exekúcia

Oblasť vymáhania nedoplatkov možno rozdeliť na tri základné skupiny – zabezpečovacie úkony správcu dane (zisťovanie majetku, realizácia konkurzného konania), priame alebo nepriame vymáhanie nedoplatkov (realizované najmä prostredníctvom predaja rôznych zložiek majetku daňového subjektu) a daňovú exekúciu (najmä vydane exekučnej výzvy, realizácia exekúcie, jej administrácia a následné rozdelenie výťažku). Z pohľadu prierezových agend realizovaných v tejto oblasti sú predmetom činnosti daňových úradov aj zriaďovanie a zrušovanie záložného práva, vykazovanie nedoplatkov a pod.

ZÁKLADNÉ AGENDY DSSR / KOMPONENTY ARCHITEKTÚRY	Vykazovanie nedoplatkov	Zisťovanie stavu majetku	Zriaďovanie a rušenie záložného práva	Predaj majetku daňového dlžníka	Realizácia konkurzného konania	Vyhlásenie exekúcie a úvodné úkony	Komunikácia s tretími stranami v rámci daňovej exekúcie	Výkon daňovej exekúcie	Dražba	Rozdelenie výťažku dražby
SAP CRM										
Registration										
Collections										
Financial Customer Care										
Case/Record Management	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Workflow		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Tax Enforcement	X	X								
SAP ERP										
SAP BI										
Workflow										
SAP PS-CD										
Registration										
Collections										
Returns processing										
Revenue accounting										
Tax Enforcement										
Receivables & Payables management										
SAP NetWeaver										
SAP NetWeaver Portal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SAP BPM/BRF+										
SAP Solution manager										
SAP BI										
SAP Process Integration		X	X	X	X	X	X	X	X	X
eTAX Portal										
eTAX										
eUVAT										
eSVAT										
eBANK										
WDDP										
Ostatné legacy / 3 party aplikácie										
Enhancements		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reports										
Forms			X		X	X	X	X	X	X
Workflow		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Interfaces		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Conversions										

Tabuľka: Pokrytie funkčných oblastí vymáhania nedoplatkov a daňovej exekúcie jednotlivými komponentmi navrhovaného riešenia

2.5.1.7 Ostatné funkčné oblasti

Ostatné funkčné oblasti pokrývajú správne konanie, resp. také ostatné úkony správcu dane v vzťahu k predchádzajúcim funkčným oblastiam, ktoré sú prierezové a nie je možné ich jednoznačne priradiť k už definovaným funkčným oblastiam. Okrem toho sú v tejto časti obsiahnuté agendy dozoru nad prevádzkovaním hazardných hier, teda registrácia nových prevádzkovateľov hazardných hier, vydávanie identifikačných kariet, vykonávanie dozoru, vyúčtovanie odvodov, ako aj určenie odvodov do štátneho rozpočtu (spracovanie údajov, kontrola výšky odvodov a pod.).

ZÁKLADNÉ AGENDY DSSR / KOMPONENTY ARCHITEKTÚRY	Kontrola a evidencia správnych poplatkov	Správne konania	Platenie a vracanie správnych poplatkov	Vytváranie prehľadov a štatistík	Registrácia prevádzkovateľov hazardných hier	Vydávanie licencií a identifik. kartiet	Výkon a vymáhanie dozoru	Vyúčtovanie odvodov a administrácia odvodov do štátneho rozpočtu
SAP CRM								
Registration					X	X		
Collections								
Financial Customer Care		X	X		X	X		
Case/Record Management	X	X	X		X	X	X	X
Product management (slot machine,etc.)								
Workflow		X	X		X	X	X	X
Tax Enforcement								
SAP ERP								
SAP FI								
Workflow			X					X
SAP PS-CD								
Registration					X	X		
Collections			X					
Returns processing								X
Revenue accounting								
Tax Enforcement								
Receivables & Payables management	X		X					X
SAP NetWeaver								
SAP NetWeaver Portal	X	X	X	X	X	X	X	X
SAP BPM/BRF+								X
SAP Solution manager								
SAP BI				X				X
SAP Process Integration		X	X		X	X		X
e TAX Portál								
eTAX					X	X		X
euVAT								
eSVAT								
eBANK								
VDDI								
Ostatné legacy/3rd party aplikácie								
Enhancements		X	X		X	X		X
Reports				X				
Forms		X				X		X
Workflow								
Interfaces		X	X					
Conversions					X	X		

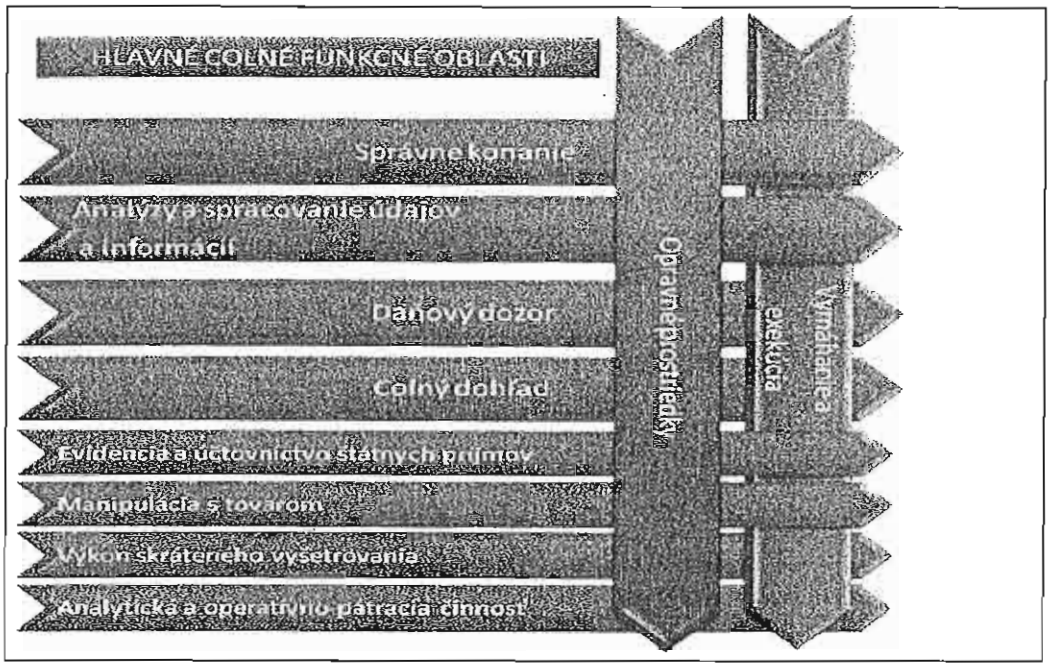
Tabuľka: Pokrytie ostatných funkčných oblastí jednotlivými komponentmi navrhovaného riešenia

2.5.2 Oblasť colných funkčných oblastí

Z pohľadu colných funkčných oblastí bude navrhované riešenie pokrývať tzv. „hlavné" procesy CSSR. Sú nimi najmä výkon colného dohľadu a daňového dozoru, ako aj oblasti výberu príjmov, evidencie a účtovania o týchto príjmoch a vymáhanie. Na rozdiel od funkčných oblastí DSSR, colné funkčné oblasti budú rozšírené napr. o manipuláciu s tovarom, ktorá tvorí rozsiahlu časť colnej agendy.

Vychádzajúc z našich skúseností z podobných projektov, ako aj z poznania fungovania CSSR je možné predpokladať, že pokrytie jednotlivých funkčných oblastí hlavných colných procesov bude do značnej miery identické ako v daňovej správe a bude možné pri realizácii projektu v tejto aktivite postupovať obdobným spôsobom ako pri Aktivite 1.

Vychádzame tiež z predpokladu, že v termíne realizácie projektu v colnej oblasti bude správa daní zastrešovaná ešte čiastočne colnou správou (DPH, spotrebné dane, „energetické" dane). Predpokladáme začiatok realizácie Aktivity 3 v priebehu realizácie Aktivity 1.



Obrázok: Mapa hlavných colných procesov na účely popisu funkčných oblastí colnej správy a ich pokrytia komponentmi navrhovaného riešenia

Všetky tieto oblasti budú pokryté budúcim ŠCS, pričom detailná špecifikácia pokrytia oblastí jednotlivými komponentmi ŠCS je predmetom aktivity 3.

Preto pri realizácii aktivity 3 budeme vychádzať z postupov navrhovaných pre Aktivitu 1, pričom ich detailná špecifikácia bude predmetom projektového plánu v dobe realizácie Aktivity 3 podľa výzvy verejného obstarávateľa. Zároveň pre realizáciu jednotlivých fáz Aktivity 3 bude nutná súčinnosť zo strany klienta v podobnom rozsahu ako v rámci Aktivity 1, podaktivity 1.1.až 1.3.

2.5.3 Oblasť poistných funkčných oblastí

Sociálna poisťovňa a zdravotné poisťovne, ktoré vyberajú a spravujú poistné za poistencov štátu, by v budúcnosti mali tieto oblasti realizovať v informačnom prostredí, ktoré bude integrované s informačným prostredím DSSR a CSSR. Spolu tak vytvoria informačný systém finančnej správy. Na účely analýzy súčasného stavu poisťovní a vytvorenia procesných modelov v jednotlivých inštitúciách pre potreby tejto ponuky sme identifikovali nasledovné funkčné oblasti sociálneho a zdravotného poistenia

Vychádzajúc z našich skúseností z podobných projektov, ako aj z poznania fungovania poistného systému je možné predpokladať, že pokrytie jednotlivých funkčných oblastí bude do značnej miery príbuzné s funkčnými oblasťami výberu, správy a vymáhania daní a ciel (DSSR a CSSR) a bude možné pri realizácii projektu v tejto aktivite postupovať obdobným spôsobom ako pri Aktivite 1.

Predpokladáme začiatok realizácie Aktivity 4 v priebehu realizácie Aktivity 1. Zároveň predpokladáme, že všetky práce potrebné pre naplnenie cieľa zákazky bude možné z hľadiska efektívnosti činností vykonávať v rámci spolupráce s jednou poisťovňou. Závery a výstupy z jednotlivých podaktivít budú následne verifikované so zástupcami ostatných poisťovní.

Všetky tieto oblasti budú pokryté budúcim ŠPS, pričom detailná špecifikácia pokrytia oblastí jednotlivými komponentmi ŠPS je predmetom aktivity 4. Zároveň pre realizáciu jednotlivých fáz Aktivity 4 bude nutná súčinnosť zo strany klienta v podobnom rozsahu ako v rámci Aktivity 1, podaktivity 1.1.až 1.3.

2.6 Dotknuté organizačné zložky klienta

Pre úspešnú realizáciu projektu je nevyhnutné identifikovať tie organizačné jednotky klienta, ktoré budú dotknuté realizáciou projektu. V tejto časti ponuky uvádzame prehľad organizačných stupňov DSSR a skupín pracovných pozícií, ktoré budú dotknuté implementáciou nového ŠDS.

Pri definovaní rozsahu dotknutých okruhov (skupín) sme zoskupili súčasné pracovné pozície v DSSR do troch základných kategórií:

- Riadiace pozície – manažment, riaditelia odborov, riaditelia DÚ, zástupcovia riaditeľov, vedúci oddelení apod.
- Pozície ktoré prichádzajú do styku s daňovými subjektmi v rámci výkonu hlavných daňových agend – správcovia dane, daňoví kontrolóri, exekútori, registrátori a pod.
- Pozície, ktoré neprichádzajú do styku s daňovými subjektmi v rámci výkonu hlavných daňových agend – administrátori, metodici, analytici, účtovníci, zamestnanci IT oddelení apod.

Z identifikácie boli vylúčené tie pracovné pozície v rámci DSSR, u ktorých sa nepredpokladá využívanie nového ŠDS – obslužný personál, personalisti, ekonomické a finančné pozície apod.

Účelom tejto analýzy je naznačiť budúce zapojenie týchto skupín zamestnancov do projektu vo väzbe na potrebnú súčinnosť, rozsah času potrebný zo strany zamestnancov na spoluprácu s projektovým tímom.

Pri identifikovaní skupín sme vychádzali z predpokladu, že k termínu začiatku realizácie projektu nedôjde k legislatívnym zmenám, ktoré by ovplyvnili počet a štruktúru daňových orgánov. Rovnako predpokladáme, že nedôjde k zásadnejším zmenám v štruktúre pracovných pozícií na jednotlivých úrovniach DSSR.

Organizér a Transportný systém - správca verzií jednotlivých programov a projektov, ktorý zaisťuje uvoľňovanie a prenos odladených a otestovaných programových komponent do produktívnych systémov.

Tabuľka: Organizačné zložky DSSR ovplyvnené implementáciou jednotlivých komponentov ŠDS

2.7 Bezpečnosť informačného systému

Riešenie otázky bezpečnosti informačného systému je súčasťou návrhu a implementácie každého informačného systému. Nižšie sú uvedené požiadavky Obstarávateľa na bezpečnosť informačného systému, následne na to je popísaný principiálny spôsob riešenia kladených požiadaviek. Návrh riešenia uvedený v tomto dokumente spĺňa podľa technických požiadaviek všetky požiadavky verejného obstarávateľa,. V rámci fázy Cieľového konceptu budú po dôslednej analýze spresnené ďalšie detaily implementácie. Keďže sa v niektorých prípadoch činnosti vedúce k zaisteniu bezpečnosti informačného systému týkajú Objednávateľa, očakáva sa aktívna spolupráca na riešení.

Požiadavky na bezpečnosť

Požiadavky uvedené v tejto časti sú zhrnutím požiadaviek kladených verejným obstarávateľom na bezpečnosť nového informačného systému (podľa technických požiadaviek):

- **Vysoký stupeň bezpečnosti**

Nový informačný systém má poskytovať vysoký stupeň bezpečnosti.

- **Bezpečnostná architektúra**

Súčasťou návrhu riešenia má byť bezpečnostná architektúra s výstupom v dokumente „Bezpečnostná architektúra".

- **Šifrovanie údajov na fyzickom nosiči**

Dáta na fyzickom nosiči majú byť šifrované. Táto požiadavka sa týka dátovej vrstvy.

- **Zamedzenie útokom zvonka**

Nový informačný systém má byť postavený tak, aby zabránil útokom zvonka.

- **Zamedzenie neautorizovaného prístupu**

Nový informačný systém má zamedziť neautorizovanému prístupu k údajom a neautorizovanému spúšťaniu operácií.

- **Bezpečná komunikácia**

Komunikácia medzi systémami nesmie byť viditeľná pre nezúčastnenú stranu a zároveň nezúčastnená strana nesmie mať možnosť komunikáciu pozmeniť. Na zabezpečenie komunikácie sa majú používať digitálne certifikáty.

2.7.1 Vysoký stupeň bezpečnosti

Charakter daňového informačného systému vyžaduje určitý stupeň bezpečnosti. Naše chápanie najdôležitejších požiadaviek na bezpečnosť riešenia sú:

- Ochrana dát pred neautorizovaným prístupom
- Ochrana dát pred neautorizovanou modifikáciou
- Ochrana systému pred útokmi
- Manažment prístupov

2.7.2 Bezpečnostná architektúra

Súčasťou návrhu architektúry a dizajnu riešenia bude vo fáze Cieľového konceptu a Realizácie aj návrh bezpečnostných parametrov riešenia. Verejný obstarávateľ poskytne svoju Bezpečnostnú politiku a stratégiu, aby bolo možné celkové riešenie zakomponovať do existujúceho bezpečnostného riešenia.

2.7.3 Šifrovanie údajov na fyzickom nosiči

Šifrovaním údajov na fyzickom nosiči sa predpokladá šifrovanie dát v rámci dátovej vrstvy (resp. pre samotné dáta). Túto požiadavku na šifrovanie údajov je možné splniť v rámci ponúkaného informačného systému viacerými spôsobmi. (D33)

Bežne používaným spôsobom je využitie EFS na úrovni operačného systému. Ide o štandardný spôsob šifrovania dát operačným systémom na úrovni súborov. Táto technológia umožňuje transparentné šifrovanie súborov určených k ochrane proti útokom osôb s fyzickým prístupom k dátam.

Samotnú operáciu šifrovania dát je možné realizovať na úrovni CPU alebo je možné využiť špecializovaný hardvér (napr. krypto kartu). Použitie špecializovaného hardvéru odbremení CPU, keďže kryptografické operácie sú náročné na výkon. Špecializovaný hardvér obsahuje elektroniku optimalizovanú pre kryptografické operácie.

Ďalším možným spôsobom je šifrovanie na hardvérovej úrovni, a to pomocou radiča. Zároveň požiadavka na šifrovanie údajov bude aplikovaná i na dáta na archivačnom médiu (napr. pásky).

Je potrebné si však uvedomiť, že šifrovanie údajov na fyzickom nosiči je nutné zohľadniť pri konfigurácii hardware, pretože táto požiadavka má dopad na výkonnosť serverov.

2.7.4 Zamedzenie útokom zvonka

Problematika útokov zvonka je širšia a vyžaduje úzku spoluprácu s verejným obstarávateľom. Samotné ponúkané riešenie je možné chrániť útokom zvonka, (zároveň i z vnútra) najmä na sieťovej úrovni, voľbou správnych bezpečnostných zón, aktívnych prvkov ako sú firewally, switche, routre. Zároveň je nutné prijať procesy a postupy ako útoky odhaliť, ako im predchádzať a riešiť prípadné následky útoku. (D 15)

Existujúce procesy a postupy k zamedzeniu útokov zvonku budú aplikované na ponúkané riešenie.

Ako ďalšiu vrstvu ochrany je možné použiť hardening serverov, ktorý spočíva v minimalizácii potencionálnych bodov útoku (napríklad minimalizácia služieb, softvéru, užívateľov na úrovni operačného systému). Dodatočne je možné použiť Intrusion Detection Systems (IDS) alebo Intrusion Prevention Systems (IPS).

Navrhované riešenie informačného systému spĺňa kladenú požiadavku na zamedzenie útokom zvonka. Konkrétna stratégia implementácie bude známa po detailnom oboznámení sa so súčasným stavom sieťovej infraštruktúry Objednávateľa a bude špecifikovaná vo fáze Cieľového konceptu. Ako už bolo zmienené vyššie, je požadovaná spolupráca s Objednávateľom. Činnosti spojené s nastavením sieťovej topológie, infraštruktúry, potrebných komponent je plne v kompetencii Objednávateľa.

2.7.5 Zamedzenie neautorizovaného prístupu

Určenie a povaha ponúkaného informačného systému vyžaduje, aby nebolo možné pristupovať k dátam neautorizovaným osobám. Ponúkané SAP riešenie umožňuje vysoké zaistenie proti neautentifikovanému prístupu, zároveň ponúka stabilné možnosti autorizácie užívateľov. (D16, D 17)

Systémy SAP umožňujú okrem iných možností autentifikáciu užívateľov na základe jeho prihlasovacieho mena a hesla, pričom politiku hesiel je možné aktívne spravovať a prispôsobovať aktuálnej bezpečnostnej politike. Systém umožňuje v rámci politiky hesiel nastaviť napríklad:

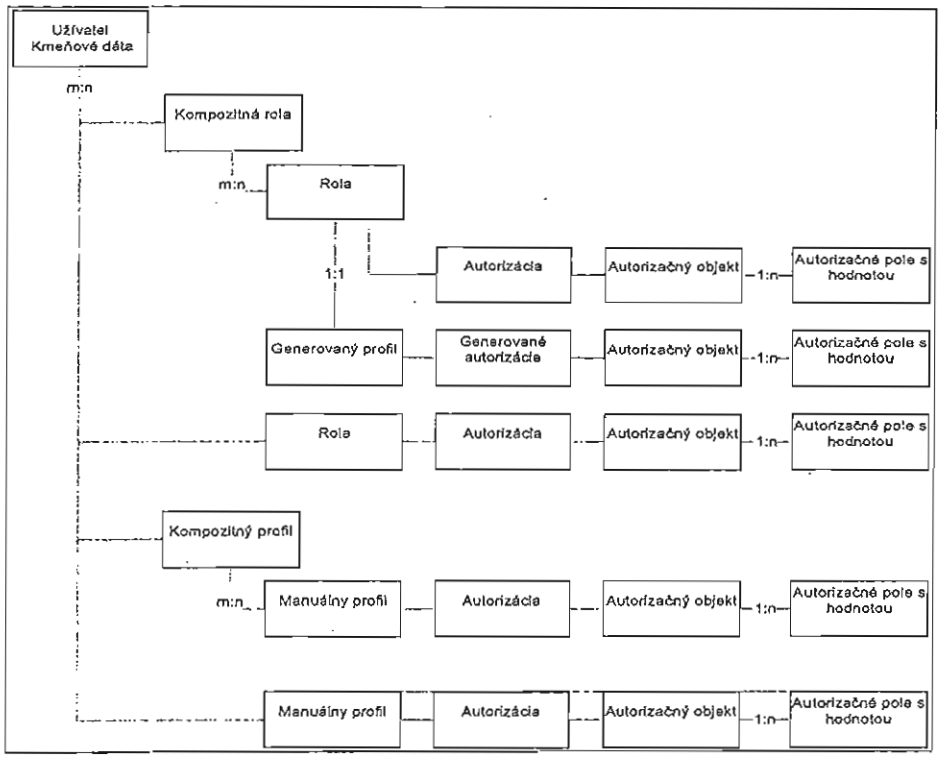
- dĺžku hesla
- počet číslic v hesle
- počet znakov v hesle – možné ďalej špecifikovať na malé a veľké písmená
- počet špeciálnych znakov
- perióda platnosti hesla
- počet znakov, ktoré musia byť iné pri zmene hesla
- počet hesiel v minulosti, ktoré užívateľ nesmie použiť
- počet neúspešných prihlásení vedúcich k zablokovaniu hesla

Systémy ďalej umožňujú zablokovanie užívateľa v prípade použitia nesprávneho hesla, pričom táto udalosť je zaznamenaná v bezpečnostnom logu. V zmienenom bezpečnostnom logu je zaznamenaný i pokus o prihlásenie sa nesprávnym heslom. Nastavenie pravidiel blokovania (koľko pokusov prihlásenia nesprávnym heslom vedie k zablokovaniu účtu) je možné prispôsobiť požiadavkám. Autorizácia užívateľov využíva autorizačný koncept systémov SAP. Autorizácia v SAP systémoch sa týka nie len prístupu k dátam, ale týka sa aj operácií nad dátami. Autorizačný koncept je založený na ochrane transakcií a programov v SAP systémoch proti neautorizovanému prístupu. Základom autorizačného konceptu je prideľovanie autorizácií užívateľom k vykonávaniu povolených akcií.

K prístupu na objekty alebo k vykonaniu činností SAP transakcií (zobrazenie dát, zmenu dát, vykonanie príslušných procesov) užívateľ potrebuje príslušné autorizácie, pretože objekty a transakcie sú chránené autorizačnými objektmi. Jednotlivé autorizácie sú skombinované do tzv. autorizačného profilu a následne spájané do role. Správca užívateľov môže priradiť príslušné role užívateľovi do jeho užívateľského kmeňového záznamu. Takto umožní užívateľovi prístup na požadované činnosti, objekty a dáta.

Objednávateľ je zodpovedný za konečnú verifikáciu pridelených oprávnení na prístup k systému a vytvorených rolí užívateľov ŠDS a poskytnutie a priebežnú aktualizáciu konceptu oddelenia zodpovedností.

Pod pojmom „jednotná správa užívateľov", sa rozumie interná správa užívateľov novej aplikácie v rámci daňovej správy



Obrázok: Vzťahy medzi autorizačnými komponentmi.

Užívateľ sa môže prihlásiť do systému SAP ak má založený užívateľský kmeňový záznam. Užívateľovi je zároveň priradené menu a autorizácie sústredené do rolí. Rola je vlastne súhrn aktivít na systéme, ktoré dovoľujú užívateľovi vykonať jedno alebo viacero business scenárov. Pre prehľadnosť a vyššiu efektivitu užívatelskej práce na systéme role obsahujú i prehľadné menu. Toto menu zobrazuje činnosti, pre ktoré má užívateľ oprávnenie vykonávať príslušné činnosti.

Riešenie autorizácii za pomoci SAP systémov obsahuje nástroj, tzv. Profile generátor, za pomoci ktorého je možné vygenerovať príslušné autorizácie automaticky na základe vybraných činností v systémoch SAP. Zároveň je možné administrovať vytvorené role a priraďovať ich príslušným užívateľom.

2.7.6 Bezpečná komunikácia

Požadované riešenie informačného systému má zabezpečiť, aby komunikácia medzi jednotlivými systémami:

- neumožnila neautorizovaný prístup k prenášaným dátam
- zabezpečila integritu prenášaných dát

Nový informačný systém bude komunikovať jednak interne – medzi jednotlivými komponentmi dodávaného riešenia a jednak s externými aplikáciami a systémami. Je preto potrebné rozdeliť zaistenie bezpečnej komunikácie medzi systémami do nasledujúcich skupín podľa vzájomne komunikujúcich systémov.

Druhá podmienka je zabezpečenie integrity dát, t.j. aby neautorizovaná osoba nemohla dáta počas komunikácie meniť (zvyčajne s úmyslom nelegálnej zmeny).

Komunikácia medzi komponentmi nového IS

Komunikácia medzi komponentmi nového IS bude principiálne chránená sieťovou topológiou a v prípade možnosti i technológiou komunikácie.

Základným ochranným prvkom je zaistenie jednotlivých komponent na sieťovej úrovni, a to umiestnením nového IS do chráneného sieťového segmentu. Týmto je prístup ku komunikácii veľmi obmedzený. Zároveň je možné logovať prístup do tohto chráneného segmentu.

Činnosti spojené so sieťovou architektúrou, topológiou a technológiou sú plne v kompetencii Objednávateľa.

Komunikácia medzi novým IS a externými aplikáciami

Komunikácia medzi novým IS a externými aplikáciami bude riešená použitím SAP NetWeaver komponenty - SAP NetWeaver Process Integration. Integrácia medzi externými systémami a aplikáciami bude založená na koncepte Web Services.

Tento druh komunikácie má svoje špecifiká, keďže ide prenos XML cez HTTP. Zabezpečenie komunikácie bude riešené implementáciou príslušných štandardov, najmä Web Services-Security. SAP NetWeaver PI podporuje špecifikáciu Web Services-Security.

Špecifikácia Web Services-Security umožňuje v prostredí Web Services zabezpečiť autentizáciu (security token), šifrovanie a integritu dát. Je možné použiť digitálne certifikáty (X.509).

K zabráneniu neautorizovanému prístupu k dátam a zaisteniu dátovej integrity prenášaných dát bude využitá spomínaná technológia Webových služieb bezpečným protokolom https. Je však nutné, aby externé systémy a aplikácie umožňovali tento spôsob komunikácie a boli schopné vystaviť svoje data v požadovanom stupni bezpečnosti.

Činnosti spojené s prípadným zaistením požadovanej integrity prenášaných dát a ochrany pred neautorizovaným prístupom z externých systémov a aplikácii mimo dodávaného informačného systému je plne v kompetencii Objednávateľa.

Architektúra počíta so zariadením IBM WebSphere DataPower, ktoré umožňuje (okrem iného) efektívne implementovať aj bezpečnosť Web Services.

IBM WebSphere DataPower XML Security Gateway XS40 je špecializované sieťové zariadenie, ktoré pokrýva kompletne oblasť bezpečnosti pre webové služby založené na štandarde XML. Na rozdiel od distribuovaných softwarových riešení tento prístup nemá negatívny dopad na výkonnosť celého systému.

3 Metodológia a nástroje

Nasleduje popis metodológií IBM GS Method, World Wide Project Management Methodology, SAP Ascendant a Rational Unified Process, ďalej sa dočítate o IBM WebSphere process modeling, Riadenie organizačných zmien a Metodológia vývoja a správy systému.

3.1 Metodológie

3.1.1 Riadenie transformácie na báze SAP

Rozhodujúcim prvým krokom pri zavádzaní transformačných iniciatív v oblasti SAP tak, aby boli užitočné a nestali sa z nich len obyčajné „IT projekty", je pomôcť objasniť strategický kontext resp. prevádzkové ciele.

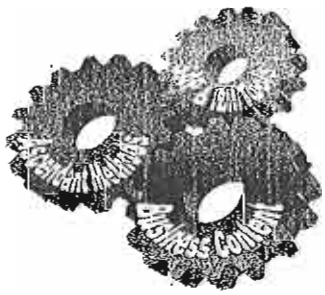
Presadzovanie úspešnej transformácie organizácie pri SAP projekte vyžaduje zvýšenú pozornosť v piatich hlavných oblastiach, nevyhnutných k dosiahnutiu prínosov. Každá z nich je neskôr v tomto dokumente detailnejšie rozobraná.

1. Realizácia hodnoty (Value Realization)

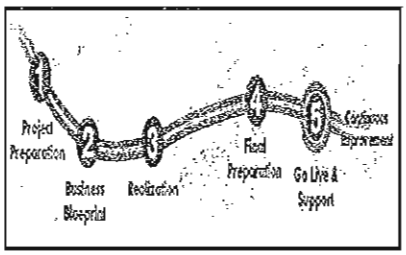
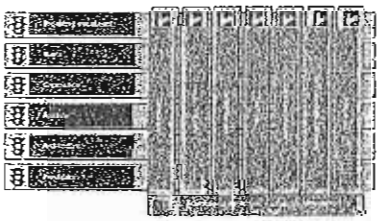
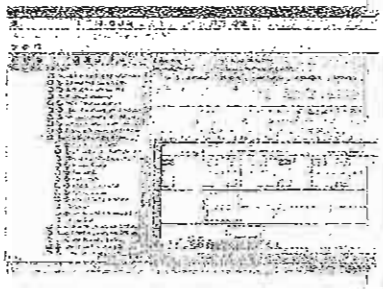
   Sledovanie a určovanie zodpovednosti tímu za dosahovanie prínosov.
2. Transformácia procesov (Business Process Transformation)
3. Transformácia vedúca k organizačnej zmene (Organization Change Transformation)
4. Riadenie zmeny (Change Management)
5. Prenos znalostí / Školenie (Knowledge Transfer / Training)

IBM Method

3.1.1.1 Všeobecný popis metodológie



IBM používa kombináciu metód, nástrojov a obsahu s dôrazom na špecifické prístupy aplikácie SAP a súčasne pracuje v rámci kontextu podobných produktov tejto aplikácie.

METÓDY Postupy/procesy Akcelerátory Dokumentácia Predlohy/šablóny	NÁSTROJE	OBSAH Osvedčené postupy SAP & IBM mapy riešenia pre dané odvetvie
Metóda SAP ASAP stanovuje fázy, činnosti, úlohy a očakávané výsledky zamerané na zavádzanie aplikácií SAP.  Metóda Ascendant SAP stavia na metodológii SAP ASAP, ku ktorej sa pridávajú ďalšie fázy, pracovné balíky, činnosti, akcelerátory a šablóny. 	SAP Solution manager je ústrednou platformou pre riadenie celého životného cyklu riešenia SAP. Cestovná mapa nástrojov potrebných počas celého života SAP projektu od IBM ponúka etapovo orientovaný prístup k vytvoreniu očakávaného výsledku. Počas cesty je sprístupnených množstvo nástrojov (vrátane bezplatných prídavných modulov SAP Solution managera).	Osvedčené postupy SA[illegible] dávajú možnosť vytvoriť s[illegible] z predkonfigurovaný[illegible] aplikácií vlastné „pieskovisko[illegible] IBM mapy odvetvových rieše[illegible] stanovujú procesné to[illegible] orientované na konkrétn[illegible] odvetvie, čo môže pomôcť p[illegible] vytváraní hierarch[illegible] podnikových procesov SA[illegible] a ich navrhovaní. 

3.1.1.2 IBM Globálna Metóda poskytovania služieb (IBM GS Method)

IBM je spoločnosť, ktorá je vo svojom odvetví známa tým, že si zachováva kolaboratívny konzultačný štýl, ktorý do celého procesu aktívne zapája klientov a podporuje pracovné prostredie založené na tímovej spolupráci, oddanosti kvalite, dôvere a rešpekte. IBM sa domnieva, že kolaboratívne správanie je rozhodujúce pre budovanie dlhodobých vzťahov s klientmi, zúčastneným stranám projektu poskytuje výhodu nižších rizík a vytvára základ pre úspešné podnikanie. Domnievame sa tiež, že je podstatné pre dosiahnutie najvyššieho cieľa: prechodu od konceptu k prevádzkovej realite. Či už sa jedná o vytvorenie a uplatňovanie projektového riadenia, alebo implementáciu a prevádzku ERP systému, IBM sa domnieva, že skutočná spolupráca s vami - práca bok po boku, počúvanie sa, zdieľanie ideí a skúseností a rozdávanie a prijímanie rád - je tou najefektívnejšou cestou pri implementácii vášho riešenia. Tento model môžete znovu a znovu vidieť v našom doterajšom pôsobení a aplikujeme ho i v našom

technickom prístupe - uvedomujeme si, že úspešná implementácia nie je možná bez aktívnej účasti tímu nášho klienta. Práve preto dokážeme poskytnúť spoľahlivé technické riešenie i osvedčený prístup riadenia potrebné pre dosiahnutie cieľov projektu.

Kľúčové prvky úspešného projektového riadenia

IBM identifikovala nedostatok dobrého projektového riadenia ako hlavného prispievateľa k tomu, že projekty v dohodnutom rozsahu funkcií, čase a v rámci dohodnutého rozpočtu neprinášajú sľúbené výsledky. Preto sme vybudovali kultúru, metódy projektového riadenia a podporné systémy na uľahčenie a podporu spoľahlivého projektového riadenia. Náš odborný personál, metódy a nástroje zvýšia pravdepodobnosť úspechu projektu.

Zanietení, kvalifikovaní odborníci na projektové riadenie z IBM používajú osvedčené metódy, ktoré sú prepojené so základnými podnikovými procesmi IBM na spoločnej nástrojovej platforme. Tieto metódy, uplatňované našimi odborníkmi poskytujú našim zákazníkom bezkonkurenčný, plne škálovateľný potenciál projektového riadenia, ktorý má niekoľko kľúčových projektových prínosov:

- **Projekt je efektívne naplánovaný a monitorovaný** vytvorením a proaktívnym monitorovaním projektových plánov, ktoré sú realistické a merateľné.
- **Prístupy, návrhy a implementácie riešenia majú väčšiu šancu uspieť** použitím metodického usmernenia o tom, ako je konkrétny typ riešenia navrhnutý a ako sa vykonáva práca po technickej stránke
- **Kvalita produktu je zaručená** prostredníctvom formálnych kontrolných inšpekcií produktu a včasnej identifikácie problémov týkajúcich sa nesúladu
- **Riadenie rizika je efektívnejšie**, pretože projekt je jasne definovaný, v medziach podnikateľského prostredia zákazníka a má jasne identifikované a riadené riziká
- **Výkonnosť je vyššia** kvôli jasnej definícii rolí, zodpovednosti a očakávaných výsledkov, čo má za následok rýchlejšie naštartovanie projektu prostredníctvom využitia znalostného manažmentu, menšieho rozsahu prepracúvania a produktívnejšieho využitia času v projekte
- **Komunikácia je efektívnejšia** pretože projektové tímy zákazníka a IBM sa tvoria rýchlejšie a používajú spoločnú terminológiu
- **Spokojnosť zákazníka** je vyššia vďaka väčšiemu prehľadu v projektových plánoch, časovom rozvrhu a v tom, aká je skutočná výkonnosť v porovnaní s cieľmi projektu

Spoločný rámec

IBM GS Method poskytuje rámec, ktorý umožňuje používanie spoločného jazyka medzi klientmi a všetkými profesionálmi, zaoberajúcimi sa dodávaním riešení.

Je to základný komponent potrebný pre akceleráciu integračných služieb, ktorý dáva profesionálom do rúk mechanizmus na to, aby mohli opakovane používať znalosti a aktíva s pomocou konzistentného integrovaného prístupu. Metóda stanovuje štandardizované role, popisy pracovných produktov (WPD), dokumenty týkajúce sa technologického postupu a profily schopností.

Očakávané výsledky pracovných produktov sú logicky zoskupené podľa všeobecne používaných domén pracovných produktov. Patria sem:

- Angažovanosť (ENG) - obsahuje pracovné produkty, ktoré projektu dávajú štruktúru a rámec v zmysle:
  - Definovania a plánovania projektu
  - Politík a postupov
  - Nástrojov a technologických postupov
  - Monitorovania a sledovania postupu.

  Doména angažovanosti sa týka jednak tradičných pracovných produktov projektového manažmentu a jednak produktov súvisiacich s riadením technického pracovného úsilia ako aj zabezpečovania kvality.

- „Podnikanie" (BUS) - chápe organizačný kontext ako nutný predpoklad pre definovanie riešenia, ktoré neskôr Angažovanosť prinesie. Toto zabezpečuje projektovému tímu konzistentnú definíciu o „podnikaní" klienta a pomáha vytvoriť príležitosť, ktorá predstavuje motiváciu pre zaangažovanie sa. Táto doména môže byť tiež použitá na zdokumentovanie problémových oblastí alebo podnikateľských príležitostí, ktoré v súčasnosti existujú a na identifikáciu zmien organizačných procesov, technológií a organizácií, ktoré sa vyskytnú pri zavádzaní nových spôsobov podnikania.

- Organizácia (ORG) - sústredí sa na transformáciu a zmenu riadiacich činností s prihliadnutím na organizačné a kultúrne vplyvy či prípadné problémy projektu. Identifikuje relatívnu schopnosť klienta vytrvať počas zmien, ktoré sú nutné pre úspešné vybudovanie a nasadenie systému.

- Aplikácia (APP) - združuje hlavné pracovné produkty týkajúce sa návrhu, vývoja a testovania softvérového riešenia, ktoré bude pre klienta zavedené. Doména aplikácie sa ďalej rozdeľuje na pod-domény, ktoré sa vo všeobecnosti zaoberajú životným cyklom vývoja aplikácie (WRICEF) a kľúčovými funkčnými rolami komunity, ktorá aplikáciu vyvíja.

- Architektúra (ARC) - združuje WPD, ktoré sa týkajú architektúry IT systému tam, kde sa riešia požiadavky podnikania a infraštruktúry. Architektúra pozostáva zo štruktúry softvérových a hardvérových komponentov.

- Operácie (OPS) - združuje WPD, ktoré sa týkajú vykonávania širokého spektra IT služieb, riadenia IT zdrojov a ochrany IT aktív (ako fyzických tak logických).

3.1.1.3 IBM Metodológia projektového riadenia (WWPMM)

Ďalšou zložkou IBM metód je IBM Metodológia projektového riadenia (WWPMM – World Wide Project Management Methodology). WWPMM popisuje a definuje spôsob akým riadime projekty naprieč IBM. Náš prístup k projektovému riadeniu je založený na desaťročiach skúseností odovzdávaných špičkovými odborníkmi z oblasti projektového riadenia s použitím ich zdieľaných znalostí z projektového riadenia, skúseností a osvedčených postupov. IBM metódy boli vyvinuté aj preto, aby bolo možné priblížiť sa popredným štandardom v odvetví, vrátane štandardu PMBoK - Oblasti znalostí projektového riadenia podľa Inštitútu projektového riadenia (PMI). Metóda WWPMM je v celosvetovom meradle porovnateľná s metódou PRINCE2 a ekvivalentná z hľadiska riadenia veľkého IT projektu. Je to jedna z najuznávanejších metód projektového riadenia na svete.

Riadenie projektu si vyžaduje celú škálu schopností a znalostí. Keďže WWPMM je súčasťou väčšieho súboru IBM metód, dáva projektovým manažérom IBM k dispozícii tiež opisy pracovných produktov, štruktúry rozborov práce a dokumenty týkajúce sa technologického postupu, aby mohli zostaviť takú

štruktúru, procesy a postupy projektového riadenia, ktoré vyhovejú jedinečným potrebám každého jednotlivého projektu.

Náš prístup k projektovému riadeniu dodržiava pokiaľ ide o projektové úsilie procesy projektového riadenia definované v metódach IBM. Výhodou používania tohto prístupu je, že umožňuje tímu projektového riadenia čerpať z takejto skúsenostnej základne a zlepšovať výsledky projektu tým, že sa vyhne bežným nástrahám iných projektov, čím sa znižuje riziko.

Metodický rámec WWPMM definuje tiež prostredie metódy projektového riadenia pre rôzne špecializované metódy a nástroje používané IBM na rozličné typy projektového riadenia ako napr. projekty zavádzania a integrácie modulov SAP.

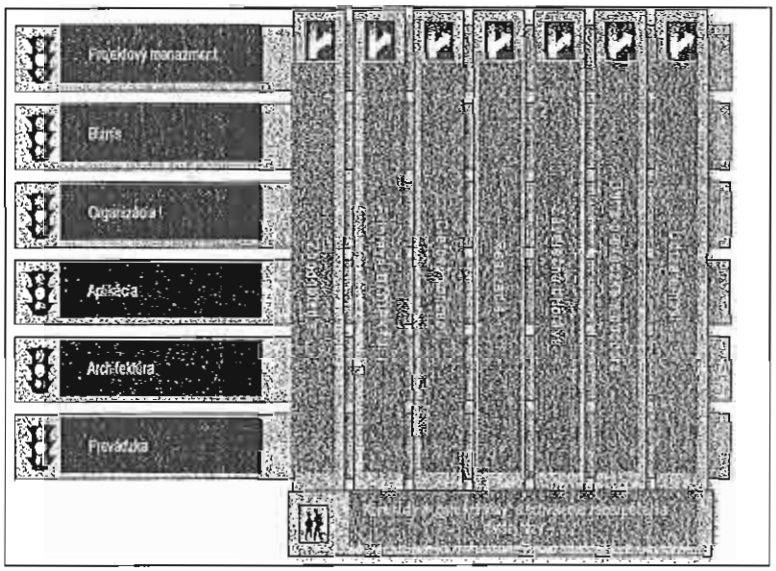
IBM SAP Ascendant Metodológia

IBM Ascendant SAP metodológia bola priamo napojená na fázy metodológie SAP AG Accelerated SAP (ASAP) a obohatená pridaním dvoch fáz - „Zhodnotenie" a „Udržanie". Okrem toho bola namapovaná aj na IBM GS Method, WWPMM, umožňujúc tak jednoduché kombinovanie s ďalšími metódami ponúkanými IBM, čo je užitočná črta pre projekty využívajúce viaceré technologické riešenia. IBM Ascendant SAP metodológia vyhovuje všetkým kľúčovým konceptom ASAP.

Črty

Medzi hlavné črty IBM Ascendant SAP metodológie patria:

- ***Prispôsobenie*** nástrojom a metódam ***SAP***
- ***Nadstavba k metóde ASAP*** a k ďalším metódam, líšiacim sa podľa predajcov, ktoré používajú špecifické metódy, riešenia, nástroje, akcelerátory, očakávané výsledky, šablóny a iné akcelerátory.
- Navrhnutá na ***podporu komplexných programov*** práce s viacerými súbežným projektmi
- ***Integrácia kľúčových pracovných prúdov projektu*** (domén): zmena, proces, technický aspekt, testovanie, nasadzovanie
- Poskytuje cestovnú mapu a ***popisy každej časti práce***, ktorá sa musí zrealizovať.



- Podporuje koncept ***integrovaného tímu***
- Podporuje celkovú projektovú kontrolu nad modifikáciami a konfiguráciami, rôznymi verziami riadenia, zabezpečuje prípravu riadnej technickej a užívateľskej dokumentácie

- Zapracúva ***šablóny a skúsenosti klientov*** do metodológie
- Je ***zabudovaná do SAP Solution managera***
- Kompatibilita s celosvetovými štandardmi projektového riadenia (projekt implementácie IT)
- Dá sa ***kombinovať s ďalšími metódami*** a očakávanými výsledkami čím vznikne jediná úschovňa na báze SAP pre všetky projektové materiály

IBM Ascendant SAP Metodológia (Implementácia)

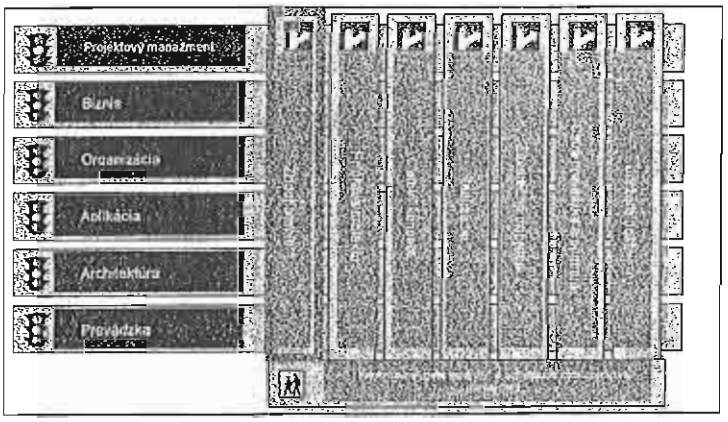
Táto implementačná metodológia sa používa na uspokojenie potrieb zákazníka pri implementácii aplikácie SAP a pri na mieru upravených zákazkách. Tento prístup sa skladá zo 7 fáz. Tieto fázy sú rovnaké ako u SAP ASAP metodológie okrem pridania fázy Zhodnotenie na začiatku a fázy Udržanie na konci.

Je navrhnutá tak, aby bola škálovateľná a aby stimulovala iteratívne definovanie a vylepšovanie očakávaných výsledkov počas životného cyklu projektu - ktorý sa skladá z činností, ktoré sú združené podľa fázy a domény a predstavujú špecifické úlohy a pracovné produkty/očakávané výsledky (výstupy).

Ako už bolo poznamenané, táto metóda tiež vylepšuje metódu SAP ASAP zahrnutím fáz Zhodnotenie a Udržanie a dodatočnými činnosťami, úlohami, pracovnými produktmi, očakávanými výsledkami a intelektuálnymi materiálmi integrovanými okolo celej metódy.

Táto metodológia bude použitá pri všetkých aktivitách tejto zákazky, menovite pri analýze súčasného stavu a pri návrhu riešenia a vývoji. (E2, E3, E4, K1 až K11)

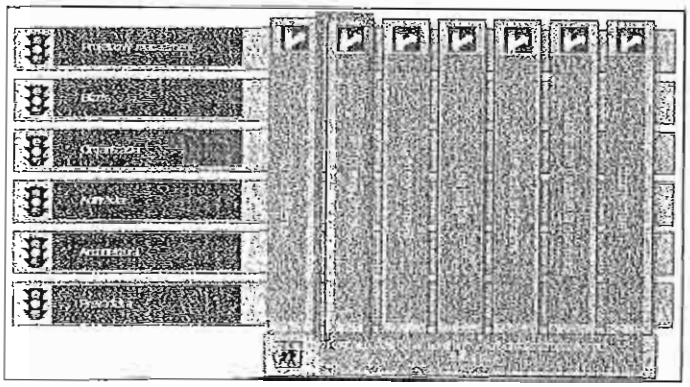
0 — ASCENDANT Zhodnotenie



Účelom tohto kroku je vybrať softvér, integrátor a navrhnúť implementačnú stratégiu. V mnohých prípadoch sú organizačné a strategické ciele definované prostredníctvom pohovorov so zúčastnenými stranami, praktických seminárov (workshopov) a konferencií o víziách. Informácie získané z týchto zasadnutí sa používajú k vytvoreniu jasnej vízie pokiaľ ide o organizačné požiadavky, k zhodnoteniu riešení a k definovaniu zamerania programu na najvyššej úrovni. V rámci tohto čerstvo definovaného rámca pôsobnosti sa identifikujú prínosy pre podnik, vypracuje a schváli sa prípad presadzujúci zmenu.

Táto fáza je zvyčajne realizovaná počas prípravy návrhu a prípravy ponúkaného riešenia na báze požiadaviek klienta, osvedčených postupov a know-how. Preto je možné v tomto dokumente nájsť opis najlepšieho riešenia, ktoré plní požiadavky zákazníka a prevzatý implementačný prístup s opisom všetkých hlavných oblastí projektového riadenia.

1 – ASCENDANT Príprava projektu



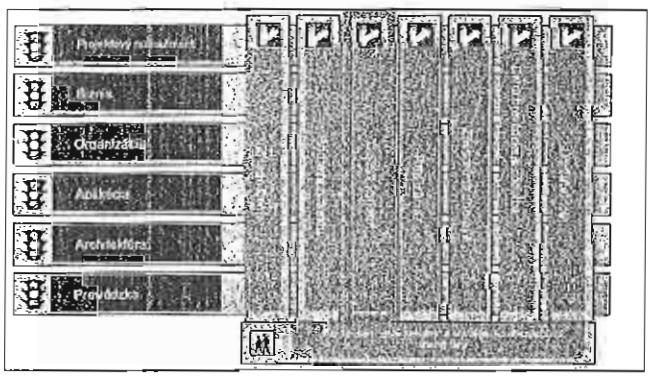
Účelom tohto kroku je zaistiť detailné počiatočné plánovanie projektu a prípravu na tento projekt. Patrí sem aj plánovanie stratégie viacnásobných fáz.

Aj keď má každý SAP projekt svoje vlastné jedinečné ciele, rozsah pôsobnosti a priority, kroky v Príprave projektu pomáhajú identifikovať a naplánovať najdôležitejšie oblasti záujmu.

Informácie získané počas Zhodnotenia pomáhajú zosúladiť navrhovaný balík implementačných opatrení SAP s prípadom a výsledkami v týchto všeobecných činnostiach/očakávaných výstupoch:

- Vyhodnotenie zúčastnenej strany
- Rozsah pôsobnosti potvrdený
- Hlavné míľniky dosiahnuté počas tejto fázy sú:
  - Detailný rozsah pôsobnosti projektu schválený Riadiacim výborom
  - Podrobný plán projektu vrátane stratégie jeho uvedenia (vydania), návrhových štandardov podnikových procesov, vývojových štandardov a usmernení týkajúcich sa konfigurácie
  - Projektové stratégie sú kompletné a schválené Riadiacim výborom
  - Stretnutie k začatiu projektu

2 – ASCENDANT Cieľový koncept



Úlohou cieľového konceptu je vytvoriť podrobný popis požiadaviek zákazníka, definovať technické požiadavky na umožnenie týchto organizačných funkcií a vytvoriť a začať v organizácii implementovať prístup pre riadenie vplyvov. Zahŕňa tiež analýzu uskutočniteľnosti a prípravu špecifikácií. Metodológia podporuje tieto úlohy celou radou nástrojov a akcelerátorov, testovacích scenárov a osvedčených postupov v oblasti technického dizajnu.

Tento krok obsahuje tiež tvorbu technického návrhu systému, definovanie požadovaného programovania „na zákazku" a vytvorenie vývojového systému, ktorý je pripravený na produkciu prototypov. (K1 až K 11)

V rámci tejto fázy bude zadefinované informačné prostredie DSSR a jeho atribúty ako typ procesu, zariadenia, aplikácie, kritickosť, stav, prekryv s novým informačným systémom a väzby, stav dokumentácie, definícia plánovaného rozvoja a iné. (B1 až B11).

Hlavné míľniky dosiahnuté počas tejto fázy;

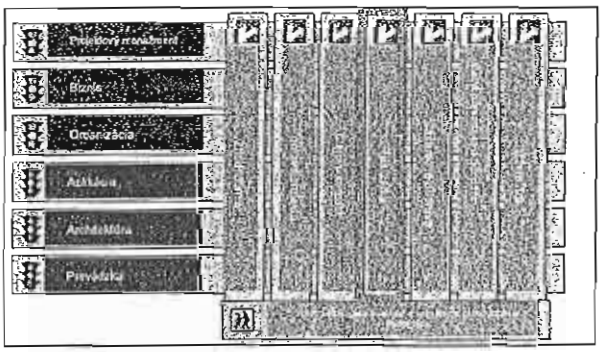
- Technické vývojové prostredie inštalované
- Praktické semináre k procesom kompletné
- Procesy navrhnuté a zdokumentované (Modely procesov)
- Rozhrania, konverzie, vylepšenia, doplnky definované
- Fungovania konceptu overené a demonštrované
- Cieľový koncept vytvorený a schválený Riadiacim výborom
- Konečná kontrola kompletná

Akékoľvek zmeny požadované v Cieľovom koncepte po odovzdaní dokumentov podaktivity 1.3. na akceptáciu, ktoré sú vyvolané zmenami existujúcich systémov tretích strán v rámci DIS nie sú predmetom plnenia podľa tejto ponuky.
Objednávateľ je zodpovedný za to, že všetky zmeny v existujúcich systémoch po termíne akceptácie Cieľového konceptu musia byť v súlade so schváleným Cieľovým konceptom a riešením ŠDS.

Objednávateľ je zodpovedný za poskytnutie takej súčinnosti, ktorá bude postačujúca pre účely špecifikácie zmien existujúcich systémov v rámci DIS a za zabezpečenie súčinnosti dodávateľov existujúcich systémov.

Objednávateľ je zodpovedný za poskytnutie súčinnosti pri príprave špecifikácií zmien v existujúcich systémoch a za zabezpečenie súčinnosti dodávateľov existujúcich systémov pri príprave týchto špecifikácií.

3 — ASCENDANT Realizácia



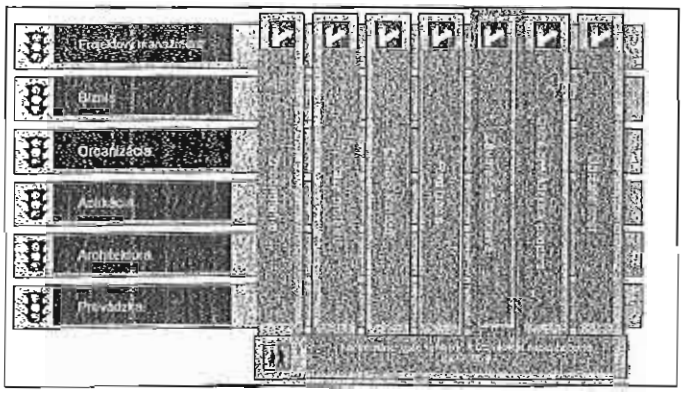
Účelom tohto kroku je nakonfigurovať systém tak, aby vyhovoval organizačným špecifikáciám a procesným požiadavkám zdokumentovaným v Cieľovom koncepte. Hlavnou úlohou Realizácie alebo Konštrukcie je overiť, či je systém úplný, stabilný a pripravený na presun do produkcie. Predstavuje v projekte významný posun od návrhu a tvorby riešenia k testovaniu, testovacej prevádzke (súbežne so starým riešením) až po chod „na ostro". Medzi činnosťami ukončenými počas Realizácie sú návrh a vývoj zabezpečenia, výkazy, formuláre, konverzie, vylepšenia, vytvorenie stratégie archivovania, zabezpečovania kvality, dizajn/úprava systémov Produkcie, návrh a vývoj školení pre koncového používateľa.

Hlavné míľniky, ktoré sa musia dosiahnuť sú:

- Konfigurácia a potvrdenie východiskového bodu
- Konečná konfigurácia a potvrdenie kompletnosti
- Konverzné programy kompletné
- Programy aplikačného rozhrania kompletné
- Vylepšenia kompletné
- Konfigurácia doplnkov a podporné prvky kompletné
- Výkazy vytvorené
- Situačné sady vytvorené
- Test integrácie systému kompletný
- Produkčné prostredie inštalované

- Konečná kontrola je kompletná
- Školenie pre koncového používateľa vyvinuté
- Dokumentácia pre koncového používateľa vyvinutá

4 — ASCENDANT Záverečná príprava

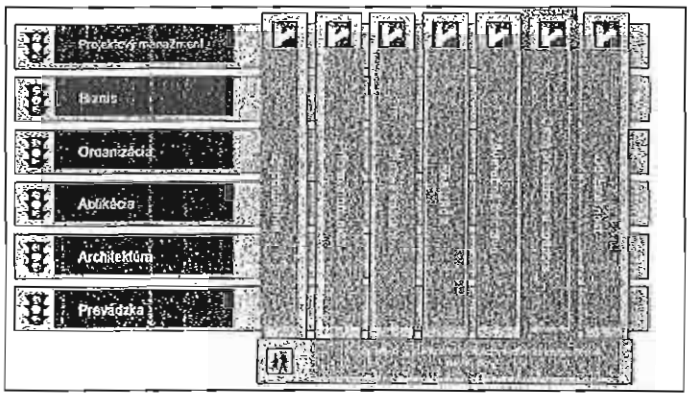


Úlohou tohto kroku je osvedčiť pripravenosť fungovať „na ostro", vrátane testovania, školení pre koncového používateľa, prípravy daného miesta, systémového riadenia a činností spojených s testovacou prevádzkou a prechodom do režimu „na ostro". Táto Záverečná príprava slúži ako posledná príležitosť vyriešiť kritické otvorené záležitosti.

Hlavné míľniky, ktoré sa počas tejto fázy dosiahnu sú:

- Konverzie kompletné
- Školenie pre koncového používateľa poskytnuté (pred časťou Go-live)
- Vytvorený help desk (systém užívateľskej podpory)
- Technické prostredie otestované
- Dokumentácia pripravená
- Záverečný súhlas na spustenie ostrej prevádzky
- Konečná kontrola je kompletná

5 — ASCENDANT Začiatok prevádzky a podpora



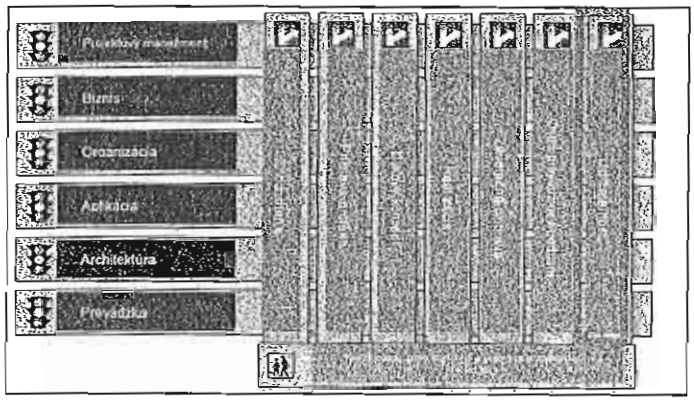
Účelom tohto kroku je prejsť z pilotného prostredia k ostrej produkčnej prevádzke.

Medzi hlavné míľniky patria:

- Konečné presunutie do produkcie
- Spracovanie ostrých (reálnych) transakcií
- Presun k podpornej organizácii

- Školenie pre koncového používateľa poskytnuté (po časti Ostrý chod)
- Konečná kontrola je kompletná

6 — ASCENDANT Udržanie



Počas tohto kroku majú hlavné činnosti ustanoviť rámec pre udržanie a zlepšovanie výkonnosti systému po spustení ostrej prevádzky a vytvoriť pre koncových používateľov organizáciu neustálej podpory. Okrem toho, že sa pre koncových používateľov zabezpečí help desk, ktorý rieši rôzne systémové problémy, zrealizuje sa aj post implementačný program školenia, ktorý slúži na doškolenie, školenie nových zamestnancov ako aj školenie zamerané na pokročilé schopnosti.

Obvykle sú medzi činnosťami fázy Udržanie tieto:

- Prehodnotenie a následná úprava školenia
- Vyvinutie dlhodobej stratégie pre podporu používateľa
- Záležitosti týkajúce sa výkonnosti systémov a ich ladenia
- Korekčné modernizácie (upgrade) prevedenia a nové funkčné vydania
- Návrh a realizácia stratégie pre archiváciu dokumentov
- Preskúmanie a zhodnotenie systémových operácií
- Dokumentácia naučených lekcií

Osvojenie si metódy

Štandardné rámce/metódy predstavujú osvedčené postupy a sú všeobecnej povahy. Aby boli užitočné pre široké a heterogénne spektrum organizácií, je nutné tieto metódy premeniť na uskutočniteľné súčasti pracovných produktov. Aby bolo možné určiť, ako bude musieť byť práca vykonávaná pri danej špecifickej zákazke, je nutné definovať role zodpovedné za očakávané výsledky a vybrať nástroje, ktoré sa použijú na uľahčenie dodania integračnej služby. Toto sa dosahuje formálnym osvojením si metódy/nástrojov.

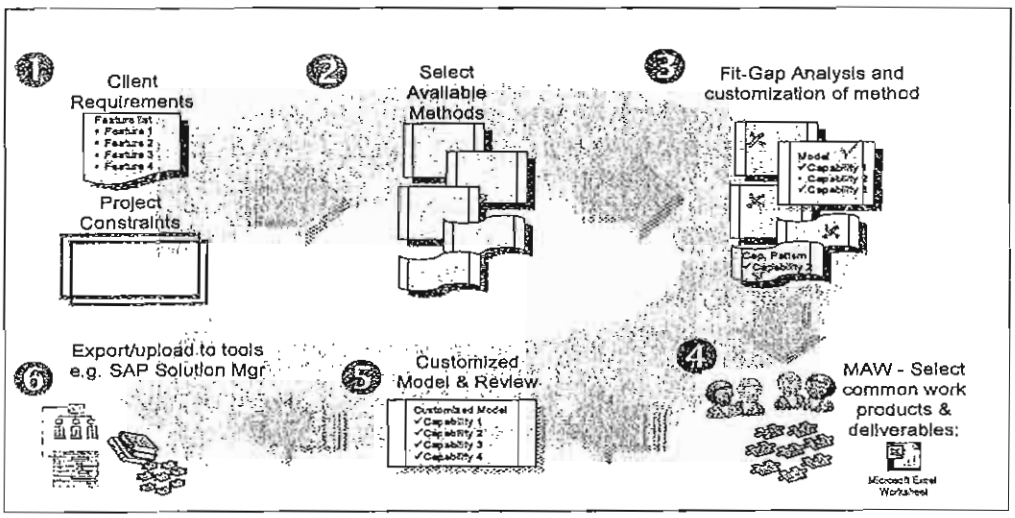
Hlavným cieľom osvojenia je preklenúť priepasť medzi napísanou metodológiou a projektom výberom metodológie a pracovných produktov / očakávaných výsledkov príznačných pre daný projekt. V skutočnosti to zahŕňa vzdelávanie a pre projekt príznačné analýzy / priradenie úloh. Osvojenie si metódy zákazníkom bude obsahovať tieto kroky:

- Požiadavky projektu, analýza rozsahu pôsobnosti a definícia (už zrealizované vo fáze Zhodnotenie, bude upravené počas fázy Príprava projektu)
- Osvojenie si metodológie IBM ASCENDANT SAP (už zrealizované vo fáze Zhodnotenie), vrátane
    - špecifík projektu,

- zavedenia riešenia založeného na toku / balíkoch,
- rozsiahlej údržby,
- podpory a modernizácií ako nástrojov udržiavania projektu,
- očakávané výsledky definované v opise predmetu zákazky

- prispôsobenie (nastavenie na potreby zákazníka) a vytvorenie metódy WBS
- vytvorenie jednotlivých projektov (trojfázový klientský prístup)
- Export do aplikácie Microsoft Project (WBS fázy, činnosti) (už zrealizované vo fáze Zhodnotenie, bude upravené počas fázy Príprava projektu)
- Zverejnenie na lokálnom disku alebo web serveri a/alebo v prostredí SAP Solution manager a/alebo v aplikácii Microsoft Project (zahŕňa WBS fázy, činnosti, úlohy, obsah metódy prepojený s WBS akcelerátormi, vzorky očakávaných výsledkov, šablóny a popisy pracovných produktov) (Príprava projektu)

Informácie, procesné kroky, návrhy, nástroje, postupy, predpoklady a výstupy uvedené v kapitole 3 sú len na referenčné účely. Metodológie a nástroje boli vybrané so zohľadnením cieľa technickej asistencie, najlepších skúseností a metodológie Ascendant. Poskytujú Objednávateľovi prehľad použitej metodológie a prístupu, ktorý IBM používa pri podobných projektoch. Konečný zoznam nástrojov a prvkov vybraných metodológií bude odsúhlasený Objednávateľom a definovaný v dokumente Definícia projektu.



Obrázok: Logika osvojenia si metodológie je prezentovaná na obrázku:

3.1.2 Rational Unified Process

Aj keď bude výsledná architektúra riešenia známa až na konci fázy Cieľového konceptu, je predpoklad, že určité časti systému budú realizované mimo prostredia SAP. Jedná sa napríklad o vytvorenie číselníkov a vytvorenie prípadných ďalších komponentov mimo prostredia SAP, ktorých potreba vznikne počas fázy cieľového konceptu. Pre tieto potreby bude IBM využívať metodológiu, ktorá je overená dlhoročnou praxou a bola úspešne použitá v rôznych projektoch. Jedná sa o Rational Unified Process, skrátene RUP.

RUP je procesným modelom pre iteratívny vývoj softwarových projektov. Je vybudovaný pomocou metamodelu Unified Method Architecture, skrátene UMA, a je založený na nasledujúcich kľúčových princípoch.

3.1.2.1 Kľúčové princípy

Tvorba software je aktivita ktorá zapája koordinované tímy, pracujúce v rámci rôznych disciplín, ktoré pokrývajú celý životný cyklus projektu. Tento postup ale nie je prísne vedecký, ani presný. K cieľu sa dá dopracovať rôznymi postupmi, ktoré ale majú dopad na dobu realizácie, kvalitu a v konečnom dôsledku aj cenu projektu. Z tohto dôvodu sa tvorba software opiera o skúsenosti, ktoré sú zhrnuté v princípoch na ktorých je postavená metodológia.

RUP je postavený na šiestich základných princípoch, ktoré boli overené počas viac ako 10 ročnej histórie vývoja procesu a odzrkadľujú a zjednocujú požiadavky na takzvaný business-driven development, teda tvorba software vzhľadom na procesné požiadavky zákazníka. Tieto princípy sú nasledovné:

- *Adapt the process*, teda prispôsobenie procesu potrebám projektu. RUP nie je presným návodom, ani sledom krokov, ktoré treba vykonať, ale je to zhrnutie skúseností z rôznych projektov. To znamená, že pred samotným využitím procesu sa s ním treba oboznámiť, a rozhodnúť sa akú veľkú časť procesu treba využiť. Menší projekt bude vyžadovať menej dokumentácie a riadenia, ako projekt väčší a naopak. Prispôsobovanie procesu nemá byť len jednorazový krok, ale návrhy na zmeny sú vítané počas celej doby realizácie projektu.

- *Balance competing stakeholder priorities*, teda hľadanie rovnováhy medzi požiadavkami jednotlivých účastníkov projektu. Cieľom je správne pochopenie požiadaviek klienta, ich prioritizácia a mapovanie na jednotlivé softwarové komponenty. Súčasťou tohto procesu je aj identifikácie požiadaviek, ktoré sú v konflikte, a ich vyriešenie.

- *Collaborate across teams*, čiže podporovanie spolupráce ľudí, ktorí sa podieľajú na dodávke projektu. Základom každého úspešného projektu je komunikácia, ktorá zabezpečuje, rovnomerné rozloženie práce, efektívne využívanie ľudských zdrojov, a ich produktov. Tento princíp tiež zahŕňa motiváciu členov týmu.

- *Demonstrate value iteratively*, čiže realizácia projektu v rámci iterácií. Iterácie sú periodicky sa opakujúce činnosti v rámci fáz. Každá iterácia ma za cieľ vytvoriť pridanú hodnotu na projekte, čoho výsledkom je jednoduchšie plánovanie a následne sledovanie realizácie projektu. Projekt sa nerealizuje ako jedna veľká úloha ale rozdelí sa na menšie časti, ktoré sa realizujú postupne.

- *Elevate level of abstraction*, čiže využívanie abstrakcie, bez zbytočnej hĺbkovej analýzy v každom detaile. Návrh celkovej architektúry by sa napríklad nemal zaoberať detailmi jednotlivých modulov, ale mal by sa zamerať na konceptuálnu stránku projektu. Projekt by mal postupovať smerom od abstraktnejšieho návrhu smerom k implementačným detailom.

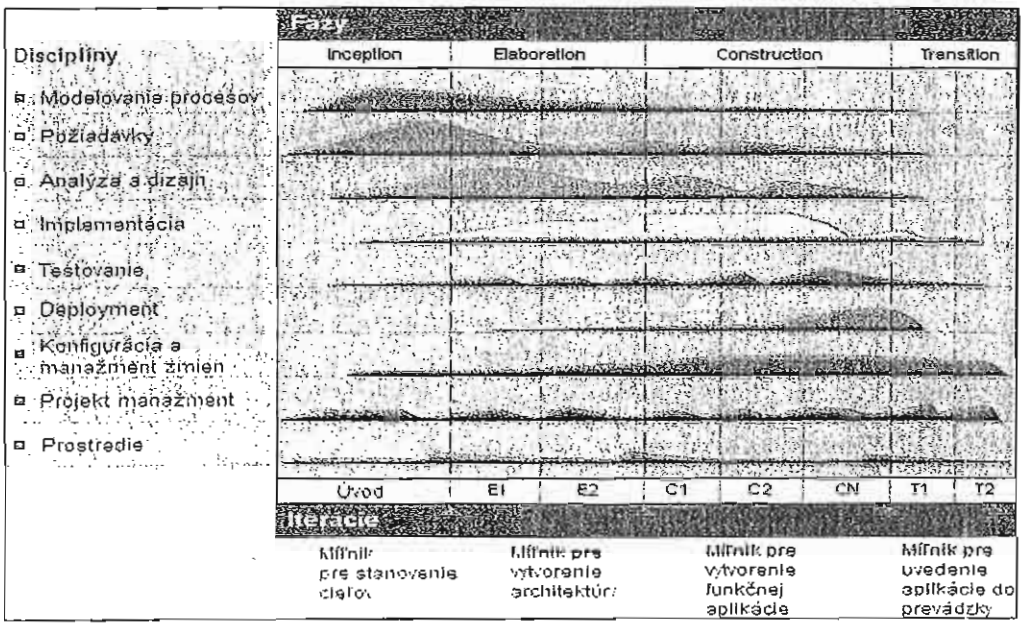
- *Focus continuously on quality*, znamená neustále zameranie sa na kvalitu. Kvalita musí byť udržiavaná počas celej doby trvania projektu každým členom týmu. Okrem toho je vhodné čo najskôr zaviesť

intenzívne testovanie už vytvorených častí projektu vrátanie opakovania testov.

3.1.2.2 Štruktúra

RUP je popísaný pomocou Unified Method Architecture, čo je štandardizovaný metamodel, pomocou ktorého sa dajú popísať rôzne metodológie najmä v oblasti softwarového vývoja. Hlavnou výhodou tohto prístupu je zjednotené názvoslovie.

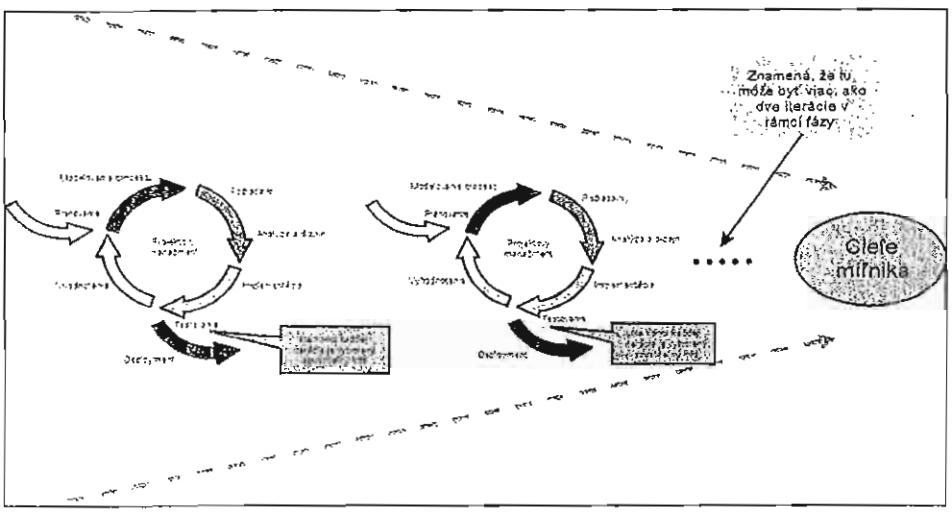
RUP je najčastejšie zobrazovaný pomocou nasledujúceho obrázka, kde je prehľadne vyznačený vzťah medzi disciplínami, fázami, míľnikmi a iteráciami.



Obrázok: Prehľad Rational Unified Process

3.1.2.3 Fázy a míľniky

RUP poskytuje iteratívny a inkrementálny prístup k tvorbe software. Tieto iterácie sa odohrávajú v rámci fázy a postupne smerujú k dosiahnutiu cieľov definovaných v míľniku.



Obrázok: Ciele stanovené v míľniku sú dosahované pomocou iterácií.

RUP obsahuje 4 fázy. Sú to:

- Inception je prvá z fáz v rámci procesu. Jej úlohou je hlavne zadefinovanie jednotlivých požiadaviek a určenie ich priorít. Nasleduje stanovenie východísk a hrubý návrh architektúry. Definuje sa tiež projektový plán, a detailná metodika práce, pripravuje sa prostredie.

- Elaboration je druhá zo štyroch fáz. Táto fáza plynule nadväzuje a stavia na výstupoch z prvej fázy. Hlavným cieľom je stabilizácia architektúry, vytvorenie podrobného plánu implementácie. Pri rozsiahlejších projektoch sa tiež môžu realizovať prototypy architektúr, ktoré sa testujú a vyberá sa najvhodnejšia alternatíva.

- Construction je predposlednou fázou, ktorá obsahuje prevažnú časť samotnej tvorby softwaru, ktorý je postavený na princípoch určených v predchádzajúcej fáze. Cieľom tejto fázy je implementácia software na základe architektúry, ktorá vyplynula, z fázy elaboration. Ďalším cieľom je ujasnenie všetkých detailov projektu, ktoré ešte neboli uzavreté.

- Transition je poslednou fázou, ktorá je vlastne mostom medzi vytvoreným produktom a jeho používaním. Cieľom fázy je otestovanie aplikácie, jej minoritné úpravy a jej odladenie, aby bola schopná nasadenia do rutinnej prevádzky. Nedielnou súčasťou je tiež príprava užívateľov nového systému.

3.1.2.4 Disciplíny

V RUP je disciplína chápaná ako kategória aktivít, ktoré spolu úzko súvisia alebo sa zameriavajú na tú istú oblasť. Rozdelenie aktivít do disciplín má niekoľko výhod.

- Umožňuje lepšie pochopiť súvislosti medzi jednotlivými aktivitami
- Zjednodušuje prispôsobovanie procesu potrebám projektu
- Umožňuje lepšiu kontrolu nad realizáciou jednotlivých aktivít

RUP obsahuje disciplíny rozdelené do 2 skupín. Rozdelenie je nasledujúce:

- Základné disciplíny
  - Modelovanie procesov
  - Požiadavky
  - Analýza a dizajn
  - Implementácia
  - Testovanie
  - Deployment

- Podporné disciplíny
  - Konfigurácia a manažment zmien
  - Projekt manažment
  - Prostredie

Fáza sa skladá z iterácií, a každá iterácia vyžaduje, aby sa v nej vyskytlo všetkých 6 základných disciplín. Dôraz sa ale postupne presúva smerom od modelovania procesov ku realizácii. Podporné disciplíny slúžia na podporu realizácie projektov, avšak sami o sebe primárne neposkytujú výstup potrebný pre dokončenie projektu ako takého.

3.1.3 IBM WebSphere process modeling

Modelovanie procesov

IBM WebSphere Modeler (IBM WBM) umožňuje modelovanie procesov na rôznych úrovniach technickej detailizácie. Model procesov je realizovaný na úrovni pokročilý – Advanced Mode. Modelovanie na základnej úrovni sa zameriava na vytváranie a zobrazenie procesných diagramov, nevyžaduje zadávanie podrobností nižšej úrovne modelovania ako sú napr. dátové štruktúry, výrazy, role a iné podrobné informácie. Táto metodika modelovania a použitie IBM WebSphere Business Modelera bude využité v rovnakej miere a rovnakým spôsobom pri všetkých aktivitách v rámci zákazky. (L1 až L8)

Model je však možné ďalej rozširovať o technické detaily zvyšovaním úrovne modelovania až po úroveň WebSphere Process Server, ktorá zodpovedá implementačnej úrovni.

Pre modelovanie sa predpokladajú nasledovné znalosti :

- princípy procesného modelovania,
- práca s modelovacím nástrojom,
- platná legislatíva.

Zásady modelovania

Pre zachovanie konzistentnosti procesného modelu je potrebné dodržiavať nižšie uvedené konvencie a pravidlá:

- názvy procesných oblastí, podoblastí sú podstatné mená,
- názvy procesov, podprocesov a úloh začínajú slovesom alebo slovesným podstatným menom,
- názvy rozhodovacích blokov končia otáznikom,
- výstupné vetvy rozhodovacieho bloku by mali byť „Áno" alebo „Nie", poprípade
- názvy položiek sú podstatné mená,
- počet slov v názvoch nepresahuje 3 (horná hranica je 32 znakov),
- názvy začínajú veľkým písmenom a používa sa diakritika.

Hierarchia modelu

Na dekompozíciu modelu bude aplikovaná procesne orientovaná dekompozícia. Procesne dekomponovaný model poskytne pohľad na aktivity organizácie naprieč organizačnými útvarmi.

Pre zachovanie prehľadnosti modelu by úroveň hierarchie procesu nemala presiahnuť 3 úrovne. Najnižšie úrovne budú z pohľadu IBM WebSphere Business Modelera obsahovať len lokálne, resp. globálne úlohy.

Počet lokálnych, resp. globálnych prvkov (ich vysvetlenie je uvedené ďalej v texte) by sa mal na jednotlivých úrovniach pohybovať medzi 4-8, aby sa zabezpečila prehľadnosť modelu. Dodržiavanie doporučeného počtu prvkov je dôležité aj pre generovanie sumárneho reportu, ktorý obsahuje obrázky procesných diagramov. Tieto obrázky by sa mohli stať nečitateľnými pri väčšom počte prvkov.

Anotácia udalosti

Na popis udalosti, ktorá spôsobila spustenie procesu, použijeme anotáciu. Samotnú udalosť, ktorá spôsobila spustenie procesu do procesu nemodelujeme.

Súčasťou anotácie môže byť aj zoznam procesov, ktoré sa vykonávajú alebo môžu vykonávať pred daným procesom, resp. po vykonaní daného procesu.

Rozhodovanie

Pre vetvenie procesu na základe vyhodnotenia podmienky sa v IBM WebSphere Business Modeleri môže použiť modelovací prvok „Jednoduché rozhodnutie" (Simple Decision (2 alternatívne vetvy)) alebo „Rozhodnutie s viac voľbami" (Multiple-Choice Decision (viac alternatívnych vetiev)). Pri Rozhodnutí s viac voľbami sa dajú v záložke „Výstupné vetvy->Meno" pomenovať podmienky a priradiť im percentuálna hodnota. Názov podmienky sa v modeli zobrazí pri príslušnej vetve, čo výrazne prispieva k čitateľnosti modelu, preto „Jednoduché rozhodnutie" nepoužívame.

Preto je vhodné používať „Rozhodnutie s viac voľbami" aj pri dvoch alternatívnych vetvách namiesto Jednoduchého rozhodnutia.

Start, Stop a End

Proces môže začať prvkom Start len v tom prípade, ak do procesu nevstupuje žiadna iná položka a ak je proces nezávislý na inom procese. Stop na konci vetvy spôsobí zastavenie celého procesu, t.j. všetkých vetiev procesu a používa sa na úplné ukončenie procesu. End na konci vetvy spôsobí ukončenie príslušnej vetvy, ale iná časť vetvy môže pokračovať.

Výstupné položky z podprocesu sa prenesú do procesu, z ktorého bol podproces volaný, aj keď sa na ukončenie podprocesu alebo vetvy podprocesu použije prvok Stop alebo End.

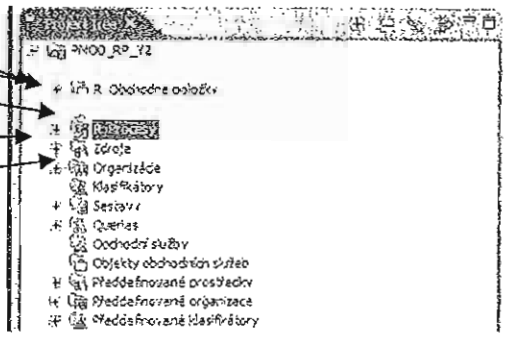
Ďalšie pravidlá

- Vytváranie dokumentu na odoslanie, napr. Rozhodnutie o ... je vo väčšine prípadov súčasťou niektorého z procesov, preto nemá opodstatnenie byť samostatným procesom. Výnimočne môže byť vytvorenie dokumentu aj samostatným procesom vykonávaným pracovníkom na to určeným (rolou).
- V rámci procesného modelu sa nemôžu rovnaké názvy procesov.
- Používanie pojmov Odstúpenie a Postúpenie. V procesnom modely nebol používaný pojem Odstúpenie, bol nahradený pojmom Postúpenie, napr. Postúpenie na miestne príslušný orgán.
- Nepoužívať v názvoch položky ani v názvoch procesov názvy konkrétnych aplikácií. Môžu byť použité v popisoch týchto modelovacích prvkov.

Projektový strom

Každý projekt bude tvorený projektovým stromom (v prostredí IBM WebSphere Modelera). Projektový strom obsahuje projektové katalógy, napr.

- katalóg položiek (Business Items)
- katalóg procesov (Processes)
- katalóg zdrojov (Resources)
- katalóg Organizačných jednotiek (Organization)
- katalóg klasifikátorov (Clasifiers)



Obrázok: Zobrazenie projektového stromu

Každý katalóg môže byť členený na podkatalógy.

Katalóg procesov bude dekomponovaný na podkatalógy predstavujúce jednotlivé procesné oblasti, resp. podoblasti. Na dekompozíciu procesných oblastí a podoblastí bude aplikovaná procesne orientovaná dekompozícia. Každý procesný podkatalóg môže byť ďalej dekomponovaný na oblasti a podoblasti až po úroveň, ktorá obsahuje už len zoznam procesov. Pri dekomponovaní procesnej oblasti na procesy sa bude postupovať v zmysle nasledujúcej definície procesu. Proces je súbor činností zoskupených za účelom dosiahnutia cieľa. Má presne definovaný začiatok (udalosť) a koniec. Je metodicky riadený pravidlami a postupmi. Je vykonávaný určenou skupinou pracovníkov a produkuje definovaný výsledok.

Procesný model

Údržba procesného modelu pozostáva z troch hlavných častí:

- Získanie podkladov pre správu a údržbu procesného modelu (zaoberá sa ním tento dokument)
- Modelovanie na základnej úrovni za účelom doplnenia, resp. zmeny procesu (rozpracované v dokumente „Modelovanie procesného modelu v modelovacom nástroji IBM WebSphere Business Modeler")
- Administratíva procesného modelu (rozpracované v dokumente „Modelovanie procesného modelu v modelovacom nástroji IBM WebSphere Business Modeler")

Základné informácie potrebné k zabezpečeniu aktuálnosti procesného modelu

Jednotlivé procesy sa vzhľadom na dynamickosť ekonomického prostredia a vývoj nových informačných technológií menia, stávajú sa efektívnejšími, t.j. znižujú náklady a skracuje sa doba procesu. Uvedené skutočnosti sú hlavnými dôvodmi, ktoré spôsobujú zmeny procesov. Zmeny je potrebné sledovať a následne ich zapracovať do procesného modelu za účelom zabezpečenia jeho aktuálnosti, pre zabezpečenie optimalizácie procesov a zvyšovanie efektívnosti procesov, ako aj z dôvodu zabezpečenia automatizácie na základe procesov namodelovaných v procesnom modeli.

Projektový strom je dekomponovaný na procesné oblasti, príp. procesné podoblasti až na úroveň procesov:

- Procesná oblasť

- Procesná podoblasť
- Proces

Identifikácia každého procesu pozostáva z:

- krátkeho popisu procesu
- elementárnych krokov

Popis procesu

Z popisu by mal byť zrejmý cieľ procesu a udalosť, ktorá ho spúšťa. Popíšu sa aj vstupy a výstupy procesu.

Príklad: Popis procesu: Sledovanie čerpania rozpočtu

Podnetom pre vypracovanie výkazu je termín stanovený MFSR, kedy k 8. dňu v mesiaci odosiela MFSR predbežný výkaz o čerpaní rozpočtu, následne k 15. dňu mesiaca zasiela mesačný výkaz čerpania rozpočtu. Na základe obdržaného listu z MFSR a taktiež na základe opatrenia MFSR č. 1407/2003-92 vypracúva CR SR štvrťročné výkazy a ročný výkaz čerpania prostriedkov rozpočtu. Polročne a ročne sa vypracúvajú sumáme účtovné výkazy, ktoré sa spolu so správou o hospodárení zasielajú na MF Vstup procesu: List z MFSR a Opatrenie
Výstup procesu: Vypracovaný výkaz

Jednotlivé procesy sú rozdelené na logické ucelené časti, v rámci ktorých sú identifikované potenciálne automatizovateľné alebo elektronizovateľné kroky/aktivity. Identifikovanie prebieha na základe analýzy samotnej, ako aj na základe rozhovorov s vecne príslušnými zamestnancami klienta. Tieto kroky sú následne vizuálne odlíšené pre ďalšie spracovanie a analýzy. (C2)

Zbieranie atribútov potrebných pre vypracovanie procesného modelu

Atribúty potrebné pre vypracovanie procesného modelu:

- Činnosť: Názov začína slovesom, je krátky a výstižný, počet slov zvyčajne nepresahuje 3, napr. Vypracovanie predbežného výkazu
- Popis: popis vykonávania kroku, napr. „Na MFSR je posielaný vždy k 8. dňu v mesiaci predbežný výkaz o čerpaní rozpočtu v zjednodušenej forme, ktorý obsahuje položky:
    - schválený a upravený rozpočet
    - čerpanie rozpočtu - bežné a kapitálové výdavky.
- Výkaz je odosielaný na MFSR aj v písomnej aj elektronickej forme".
- Vstupy: dokumenty alebo informácie potrebné k vykonaniu daného kroku, napr. List MFSR
- Výstupy: dokumenty alebo informácie, ktoré vznikli v tomto kroku napr. Výkaz
- Vykonávateľ: kto vykonáva procesný krok alebo kto je za vykonanie zodpovedný v prípade, ak je vykonávaný automaticky. Povinné je uviesť útvar/útvary z organizačnej štruktúry a rolu/role vykonávateľa, napr. hlavný colný referent
- Poznámka: dôležitá informácia, napr. časové obmedzenie pre vykonanie kroku

Informácie o procesoch a činnostiach sú základom pre vytvorenie a ďalšie dozbieranie informácií procesného modelu. Okrem osobnej spolupráce vlastníka procesu s osobou, ktorá proces modeluje je jedným z možných prístupov ako zbierať atribúty aj dotazník v podobe excelovskej tabuľky. Pre zvýšenie prehľadnosti je tabuľka rozdelená do niekoľkých častí, resp. elementárne procesy sú zoskupené do skupín, ktoré predstavujú hlavné časti procesu (podprocesy).

Tabuľka potom obsahuje elementárne kroky podprocesu najvyššej úrovne procesnej hierarchickej dekompozície. Každá tabuľka je pomenovaná názvom podprocesu. Počet hlavných častí (podprocesov) by mal byť v rozmedzí 4-8. Najvyššia úroveň má vystihovať základnú logiku procesu, preto aj členenie procesu by malo zodpovedať tomuto cieľu.

Tabuľka elementárnych krokov - činností

Elementárnym krokom rozumieme takú časť procesu, ktorú už ďalej nečleníme. Elementárny krok je vykonávaný jedným pracovníkom alebo systémom, v jednom časovom intervale, na jednom mieste a z procesného pohľadu nie je známy žiadny dôvod na jeho ďalšie členenie.

Príklad: Časť tabuľky k procesu Realizácia skúšok až po odovzdanie protokolu o skúške. V tomto príklade je uvedená časť tabuľky – podproces Uskladnenie vzoriek.

Názov aktivity	Rozčlenenie aktivity	Popis aktivity	Vstup	Výstup	Vykonávateľ	OJ	Miestna príslušnosť	Poznámka
6.Vypracovanie protokolu o skúške internému zákazníkovi	6.1 [illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	001 [illegible] Žen_0359	Bratislava	Časť vykonáva aj referent - pracovník na regione západ
6.Vypracovanie protokolu o skúške internému zákazníkovi	6.2 [illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	001 [illegible] Žen_0359	Bratislava	Časť vykonáva aj referent - pracovník na regione západ
6.Vypracovanie protokolu o skúške internému zákazníkovi	6.3 [illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	001 [illegible] Žen_0359	Bratislava	
6.Vypracovanie protokolu o skúške internému zákazníkovi	6.4 [illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	001 [illegible] Žen_0359	Bratislava	
6.Vypracovanie protokolu o skúške internému zákazníkovi	6.5 [illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	001 [illegible] Žen_0359	Bratislava	referent [illegible] referent na VZ
6.Vypracovanie protokolu o skúške internému zákazníkovi	6.6 [illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	001 [illegible] Žen_0359	Bratislava	referent [illegible] referent na VZ

Tabuľka: Vzor tabuľky pre zber atribútov

Atribúty prvkov v procesnom modeli

Pre všetky prvky je možné zadať a následne zobrazovať rôzne atribúty. Týka sa to lokálnych aj globálnych prvkov, pričom čiastočný rozdiel je len v spôsobe zadávania atribútov. Pre globálne prvky sa atribúty nezadávajú v diagrame procesu, ale stromovej štruktúre projektu – Projektový Strom.

Nasledovná tabuľka obsahuje priradenie atribútov k jednotlivým prvkom tak, ako sú požadované úrovňou modelovania v modelovacom nástroji.

Prvky	Atribúty
Lokálny/Globálny proces	Všeobecné
	- Popis
	Trvanie
	- Doba spracovania
	Vstupy
	- Názov
	- Pridružené dáta
	Výstupy
	- Názov
	- Pridružené dáta
	Organizačná štruktúra
	- Organizačná jednotka
	Zdroje
	Klasifikátor
	- Klasifikátor
	- Hodnota klasifikátora
Jednoduché rozhodnutie	Všeobecné
	- Názov
	- Opis
	Vstupy
	- Názov
	Výstupy
	- Názov
	Výstupné vetvy
	- Opis
Rozhodnutie s viacerými voľbami	Všeobecné
	- Názov
	- Opis
	Vstupy
	- Názov
	Výstupy
	- Názov
	Výstupné vetvy
	- Opis
Spojenie	Všeobecné
	- Opis
Vetvenie	Všeobecné
	- Opis
Zlúčenie	Všeobecné
	- Opis

Tabuľka: priradenie atribútov

Takto modelované procesy sú plne prispôsobiteľné pre dosiahnutie akejkoľvek miery detailu a obsahu procesov u ktoréhokoľvek zákazníka verejnej alebo štátnej správy (C1).

Samotné modelovanie bude prebiehať v niekoľkých fázach. Rozsah a obsah fáz sa mierne odlišuje podľa toho, či predmetom činnosti bude aktualizácia existujúceho procesného modelu alebo vytvorenie nového modelu u klienta, kde model ešte neexistuje. Prvou fázou je vysvetlenie nami používanej metodiky modelovania a používania IBM WBM na prípravnom workshope.

Za týmto účelom musí klient určiť zamestnancov, ktorí budú zastrešovať modelovanie procesov v organizácii po celú dobu tejto aktivity a zamestnancov, ktorí budú zároveň zodpovední za validovanie vytvorených procesných modelov. Obvykle sú to vlastníci alebo garanti procesov, najmä vedúci zamestnanci resp. odborní referenti.

Po prípravnom workshope sa náš pracovný tím oboznámi s platnými internými aktmi riadenia v danej organizácii za účelom porovnania existujúceho procesného modelu s internou legislatívou. Rozdiely medzi stavom zaznamenaným v modeli a v legislatíve sa identifikujú a popíšu.

V ďalšom kroku sú vecne príslušní vlastníci procesov kontaktovaní za účelom vyjasnenia rozdielov a overenia aktuálneho stavu. Vyjasnenia prebieha buď formou elektronickej komunikácie alebo na osobných stretnutiach.

Na základe vyjasnenia sa zmeny zapracujú do príslušného procesu v procesnom modeli. Tento krok sa realizuje formou elektronického dotazníkového zberu atribútov jednotlivých procesov. Po vykonaných úpravách je podľa zložitosti modelu možné, resp. potrebné ešte jedno kolo klarifikačných stretnutí na odstránenie možných rozdielov alebo chýb.

Upravený (aktualizovaný) procesný model je následne poskytnutý vecne príslušným vlastníkom a garantom procesov na validáciu, teda na protokolárne potvrdenie, že procesy tak, ako sú zaznamenané, v plnej miere odrážajú stav k momentu validácie.

V priebehu tejto fázy projektu je od klienta vyžadovaná súčinnosť v nasledovných oblastiach:

- určenie skupiny zamestnancov, ktorí budú s pracovným tímom spolupracovať pri získavaní, analýze a vyhodnocovaní informácií potrebných pre aktualizáciu procesného modelu
- určenie skupiny zamestnancov, ktorí budú zodpovední za validáciu procesného modelu
- definovanie záväznej formy komunikácie na účely klarifikácie a validácie procesného modelu

Je potrebné tiež zobrať do úvahy časovú náročnosť tvorby alebo aktualizácie procesného modelu. Na základe predchádzajúcich skúseností z podobných projektov je možné predpokladať, že v priebehu modelovania procesov budú poverení zamestnanci klienta musieť venovať tejto činnosti od 8 do 12 hodín týždenne.

Výstupom tejto fázy je procesný model v repository modelovacieho nástroja IBM WebSphere Business Modeler.

Aktualizácia procesných modelov a následná optimalizácia procesov budú vychádzať z procesných modelov, ktoré poskytne Objednávateľ pre účely

príslušných podaktivít podľa tejto ponuky Poskytovateľovi v súlade s potrebami projektu.

3.1.4 Riadenie organizačných zmien

Transformácia organizácie v kombinácii s implementáciou systému SAP je zložitý proces, ktorý vyžaduje mimoriadnu pozornosť nielen v oblasti nasadenie systému z pohľadu technického a technologického, ale najmä z pohľadu nutnosti zmeny spôsobu práce, ktorá zasiahne doslova celú organizáciu.

Pre úspech nasadzovania nového systému, ale najmä pre udržateľnosť takejto zmeny je rozhodujúce zohľadniť ľudský faktor, kvôli množstvu dôvodov. Opomenutie môže mať za následok tieto situácie:

- Existujúce štruktúry môžu vytvárať prekážky brániace informačnému toku a efektívnej výkonnosti procesov
- Zavádzanie nových procesov môže prebiehať pomalšie a nemusí byť efektívne zjednotené naprieč organizáciou
- Jednotlivé funkcie sa môžu v rôznych oblastiach organizácie zbytočne opakovať
- Organizácia nemusí získať všetky potenciálne výhody z uskutočňovanej zmeny
- Zmeny môžu mať za následok zmätok ohľadne toho, kto má čo robiť

Hoci riadenie strategickej zmeny nie je predmetom dodávky, odporúčame zvážiť použitie štruktúrovaného prístupu v tejto oblasti, napríklad využiť overenú Metodológiu IBM pre riadenie strategickej zmeny. Schematicky je znázornená nasledovnou schémou.

	Zhodnotiť súčasnú organizačnú štruktúru	Plánovať cieľovú org. štruktúru a zhodnotiť rozdiely	Zavedenie org. štruktúry	Zaviesť novú štruktúru	Sledovať zhodnotiť a upraviť
ACTIVITIES / METHODS	▪ Identifikovať zúčastnené strany ▪ Vykonať hodnotenie organizácie ▪ Prehodnotiť zistenia s vedením ▪ Identifikovať existujúce silné a slabé stránky	▪ Potvrdiť stratégiu a kľúčové procesy ▪ Ustanoviť vodiace návrhové princípy ▪ Nastaviť pomerné kritériá pre organizačné jednotky ▪ Navrhnúť organizačné ciele, kompetencie a zodpovednosti ▪ Plánovať komunity	▪ Kaskádovať nadol ciele, kompetencie a zodpovednosti ▪ Identifikovať kľúčové obmedzenia ▪ Riadenie zúčastnenej strany ▪ Inicializovať riadenie rizika ▪ Zoradiť kľúčové role	▪ Komunikovať nový dizajn a mobilizovať agentov zmeny ▪ Zrealizovať plán prechodu ▪ Riadiť zúčastnené strany ▪ Riadiť riziko ▪ Trénovať role ▪ Podporovať tímovú spolupráca ▪ Predstaviť a uviesť komunity	▪ Zhodnotiť pokrok a tempo/mieru zmeny ▪ Identifikovať oblasti pomalého/rýchleho pokroku ▪ Vykonať hodnotenie klímy ▪ Zrealizovať prieskum u klientov procesu ▪ Prehodnotiť zistenia s vedením
DELIVERABLES	▪ Nástroje na hodnotenie organizácie ▪ Workshopy (praktické semináre) / záujmové skupiny	▪ Kvantitatívne a kvalitatívne analýzy ▪ Pomerné kritériá (benchmarky) ▪ Workshopy so zúčastnenými stranami	▪ Riadenie rizika ▪ Workshopy ▪ Diagramy závislosti	▪ Intervenčné workshopy ▪ Tréningové programy (školenia) ▪ Tvorba komunity ▪ Nástroje pre štruktúrovanú spätnú väzbu	▪ Nástroje na hodnotenie kultúry a klímy ▪ Prieskumy ▪ Workshopy
	▪ Potvrdená aktuálna hodnotiaca správa organizácie ▪ Identifikované kľúčové silné a slabé stránky	▪ Vodiace návrhové princípy ▪ Makro dizajn cieľovej organizácie (G, C, R) ▪ Medzera, ktorú treba preklenúť pri prechode na cieľovú organizáciu	▪ Podrobný organizačný dizajn ▪ Podrobné plánovanie prechodu ▪ Prehľad riadenia rizika ▪ Komunikačný plán	▪ Komunikačné a tréningové materiály ▪ Prehľady riadenia rizika a problémov ▪ Analýza spätnej väzby a správa o spätnej väzbe	▪ Správa o pokroku pri organizačnom dizajne ▪ Kľúčové zistenia ▪ Odporučania pre úpravu

3.1.5 Metodológia vývoja a správy systému

Zmeny v systémoch SAP je možné rozlíšiť podľa obsahovej stránky na tzv. customizing a vývoj. U customizingu ide o parameterizáciu systému, podľa ktorej pracujú štandardné aplikácie SAP. Vývoj zahŕňa jednak programové úpravy a s

nimi súvisiace zmeny, napr. úpravy dátových tabuliek. Všetky modifikácie vykonané štandardnými nástrojmi sú zavedené a protokolované v určitých dátových tabuľkách čo umožňuje ich ďalšie spracovanie.

3.1.5.1 Customizačné nástroje

Parametrizáciu systémov SAP podporuje Implementačná príručka – SAP Implementation Guide (SAP IMG). Všetky úpravy vykonávané podľa tejto príručky sú pomenované ako Customizačné nastavenia. To zahŕňa hlavne nastavenie organizačných jednotiek a nastavení vlastností aplikačného procesu.

V rámci jedného systému SAP je možné zadefinovať viacerých tzv. Klientov. Klient je časť aplikačných customizačných a kmeňových dát ktoré je možné spracúvať aplikáciou SAP nezávislé od dát iného klienta. Väčšina customizačných nastavení je závislá od klienta. To znamená, že je možné zvoliť rôzne nastavenia SAP aplikácie pre rôznych klientov nezávisle od seba.

3.1.5.2 Nástroje ABAP Workbench

Pokiaľ customizačné nastavenie nepostačuje na splnenie požiadaviek na aplikáciu, je možné použiť nástroje ABAP Workbench na rozšírenie alebo modifikáciu systému. ABAP development workbench je štandardné a kompletné prostredie pokrývajúce implementáciu, testovanie a riadenie vývojového procesu.

Jednotlivé nástroje ABAP Development Workbench sú nasledujúce:

- **SAP Repository** – centrálna databáza integrujúca informácie o programovom vybavení SAP aplikácií vrátane dátového slovníka (Data Dictionary), programov, používateľských obrazoviek, menu, formulárov ako aj dokumentáciu ku všetkým objektom.

- **Dátový slovník** – udržiava všetky informácie k štruktúre dátových tabuliek a ich použitiu na rôznych úrovniach detailu počínajúc dátovými typmi.

- **Screen/Menu Painter** – grafický editor na tvorbu a údržbu grafického a komunikačného rozhrania používateľa, teda údržba vzhľadu obrazoviek, zostáv a menu.

- **ABAP/4 Editor** - editor aplikačných programov v jazyku ABAP/4.

- **Debugger** - testovacie a ladiace prostredie, ktoré umožňuje overiť správnosť vytvorených programov pomocou detailného krokovania aplikácie v čase behu.

Nástroje ABAP development workbench sa používajú aj na implementáciu tzv. User exitov alebo rozšírení (enhancement). Ide o štandardné techniky rozšírenia predpripravenej aplikácie SAP. V rámci vývoja prejde každá súčasť dodávaného riešenia povinnou revíziou kódu, pričom túto vykoná iná, náhodne vybraná osoba než pôvodný tvorca kódu. Táto revízia bude vykonaná v zmysle metodológie SAP ASCENDANT. (E5, E6)

Takto dosiahneme, že nami dodávané riešenie nebude obsahovať žiadne škodlivé kódy. (E7)

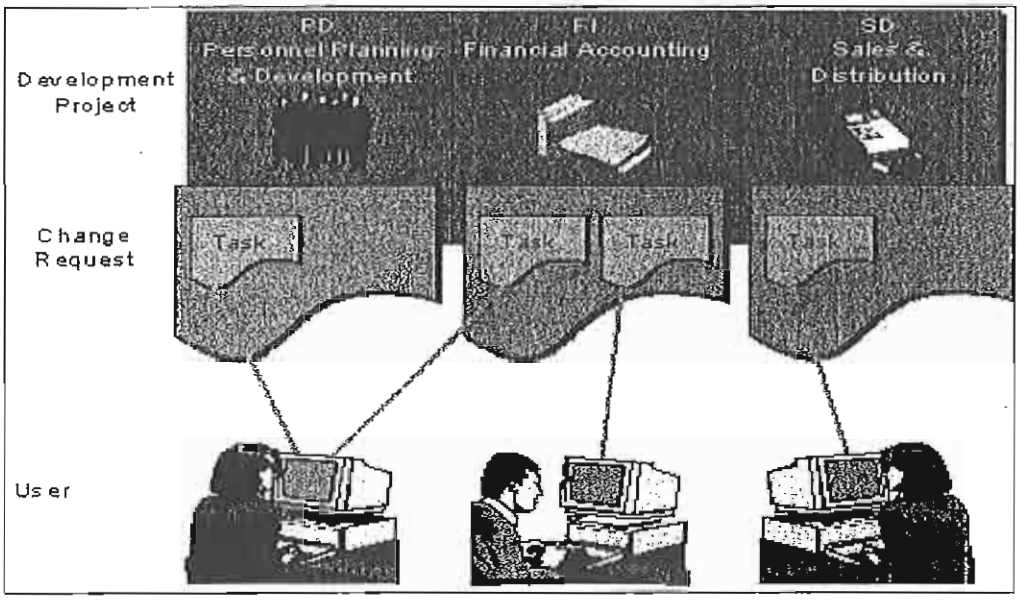
Okrem málo výnimiek, zmeny vytvorené v nástrojoch ABAP Development Workbench sú klientovo nezávislé, teda tieto zmeny sú platné vo všetkých klientoch v rámci jedného systému SAP

3.1.5.3 Organizér a Transportný systém (CTS)

Organizér a Transportný systém – jednotný správca všetkých zmien vykonávaných v rámci systémového prostredia SAP. Pokrýva customizačné nastavanie ako aj ABAP Workbench objekty. CTS zaznamenáva automaticky všetky zmeny v prostredí SAP systému. Zmeny sú zoskupené do tzv. Transportných požiadaviek. Jedna transportná požiadavka obsahuje aktuálne verzie všetkých modifikovaných workbench objektov a súvisiaceho customizingu, ktoré spolu súvisia na logickej úrovni.

Vývojári udržiavajú jednotlivé objekty v rámci transportných požiadaviek. Viacerí vývojári môžu zdieľať jednu transportnú požiadavku. K transportným požiadavkám sa udržiava dokumentácia, popisujúca rozsah zmien a dôvod ich vykonania. To zjednodušuje orientáciu v množstve verzií nad veľkým počtom jednotlivých modifikovaných objektov.

Organizér a Transportný systém pomáha organizovať vývojárov a distribuovať prácu v rámci ich tímu. Transportné požiadavky zaznamenávajú všetky zmeny vývojárov automaticky, nie je teda možné vynechať niektoré modifikácie v nasadenej verzií programového vybavenia. Vytvorenie jednotlivých transportných požiadaviek bude koordinované v rámci vývojového teamu podľa logických celkov. Jednotliví vývojári dostanú pridelené úlohy v rámci transportných požiadaviek. Je možné mať otvorených súbežne viac transportných požiadaviek ako aj účasť viacerých vývojárov na jednej požiadavke, tak ako znázorňuje obrázok. Systémom oprávnení a kontroly sa zabezpečí centrálne uvoľňovanie transportných požiadaviek iba poverenými osobami. Tým je možné zabezpečiť nasadzovanie iba otestovaného a zdokumentovaného kódu. (E4)



Obrázok: Prehľad použitia transportných požiadaviek a úloh

Po ukončení prác na vývoji jednej logickej časti sa transportná požiadavka uvoľňuje. Pri tomto procese sa prenesú na iný systém a zaznamenajú aktuálne verzie modifikovaných objektov. Po uvoľnení sa zapečatí stav danej požiadavky

tak, že už ju nemožno ďalej meniť ani rozširovať o nové objekty. Každá transportná požiadavka má prednastavenú tzv. Transportnú cestu, t.j. do ktorých systémov SAP v rámci celého prostredia má byť prenesená aktuálna verzia modifikovaných objektov.

Tento koncept podporuje testovanie, správu verzií a nasadenie výsledného produktu vývoja na produktívnom prostredí.

Dôležité je vyzdvihnúť, že Organizér a Transportný systém je integrálnou súčasťou produktu SAP. SAP nepodporuje vývoj programových produktov bez použitia Organizéra a Transportného systému.

Do produktívneho prostredia nebude transportovaný vývoj a akékoľvek zmeny bez riadneho testovania (viď kapitola Testovanie).

3.2 Funkcie projektového riadenia

3.2.1 Riadenie rizík

Projekty, ktorých obsahom je implementácia nových technológii, procesov a postupov sú spojené s určitými rizikami. Súčasťou IBM metodológie je formálne posúdenie a odhad rôznych druhov rizík ešte pred začiatkom projektu.

Riziko je možná udalosť alebo budúca situácia, ktorá môže nepriaznivo ovplyvniť projekt. Riziká vznikajú v dôsledku **rizikových faktorov.** V prípade vzniku rizika sa objavia **dôsledky rizika,** ktoré môžu ovplyvniť projekt.

3.2.1.1 Rizikový faktor

Riziko býva spôsobené viac než jedným rizikovým faktorom a naopak, rizikový faktor môže spôsobiť viac než jedno riziko. Riziká sa identifikujú, opisujú a následne analyzujú na základe:

- Pravdepodobnosti ich vzniku.
- Dopad následkov rizík v prípade ich vzniku.
- Časový rámec, v ktorom sa následky môžu vyskytnúť.

Na základe analýzy rizík sú plánované **odozvy na riziko**. Existuje päť možných prístupov:

- *Akceptovanie.* Akceptovanie dôsledkov vzniku rizík bez ďalších opatrení, avšak pri pokračujúcom sledovaní zvýšenej pravdepodobnosti výskytu rizík.
- *Prenos rizika.* Čiastočný alebo úplný prenos zodpovednosti za riešenie rizika na sponzora alebo dodávateľa.
- *Použitie poistky.* Ak je zistené riziko kryté poistkou, použite ju na pokrytie nákladov spojených s výskytom rizika.
- *Použitie rezervy na riziká.* Rozhodnutie o použitie finančných prostriedkov vyčlenených ako rezerva na riadenie rizík alebo mimoriadna rezerva pre prípad vzniku rizík.
- *Obmedzenie rizika.* WWPMM definuje dva typy obmedzenia rizika:
    - Zníženie rizika. Prijatie opatrení na ovplyvnenie rizikových faktorov s cieľom obmedziť riziko na základe zníženia pravdepodobnosti vzniku alebo obmedzenia dôsledkov vzniknutého rizika.

- **Plánovanie** nepredvídaných **rizík.** Vytvorenie **plánu nepredvídaných rizík** pre jedno alebo viac rizík.

Poistenie a zníženie rizika tvoria súčasť plánovaných nákladov. **Rezerva na nepredvídané riziká** je položka v rozpočte projektu, zatiaľ čo **rezerva na riadenie rizík** je vedená mimo projektu, na úrovni funkčného riadenia, kvôli zdieľaniu rizík portfólia projektov. Rezerva na riziká ako celok by mala byť úmerná pravdepodobnosti prijatých rizík a pohotovostných plánov, ktoré budú zrealizované, pokiaľ by riziko vzniklo.

3.2.1.2 Rizikové oblasti

Ďalej uvádzame podrobnejší prehľad 6 hlavných rizikových oblastí, ktoré vyžadujú priamu pozornosť.

Organizačné riziko – Nedostatok organizačnej podpory často vedie k predstave, že nejde o projekt prvoradého významu. Snaha organizácie o podporu úsilia stroskotáva kvôli zabezpečeniu zdrojov, efektívnemu rozhodovaniu, atď.

Odporúčania týkajúce sa zníženia rizík zahŕňajú:

- Vykonanie analýzy záujmových subjektov kvôli pochopeniu rozhodujúcich faktorov úspechu (CSF – Critical Success Factor) projektu, a využiť CSF ako kľúčové ukazovatele výkonu s cieľom vyhodnotiť úspešnosť projektu.
- Vedenie realizačných seminárov ako časť ranej fázy mobilizácie projektu s cieľom vysvetliť vplyv, funkciu a očakávania z hľadiska skupiny.
- Vyžadovanie účasti na realizácii vo všetkých fázach projektu a pri všetkých významných funkčných a technických rozhodnutiach, ktoré môžu ovplyvniť celkový model projektových služieb a /alebo časový harmonogram a rozpočet projektu.
- Zavedenie formálneho a pravidelného informovania realizačnej skupiny o stave projektu zo strany projektovej skupiny.
- Dosiahnutie záväzku v súvislosti so zapojením sa do poskytovania informácií spoločnosti o projekte.
- Naplánovanie 1 brífingu mesačne za účasti vedúceho projektu a generálneho riaditeľa.

Riziko fungovania – Riziko fungovania pramení z nejednoznačného definovania procesov a požiadaviek. Výsledkom absencie včasného a trvalého zapojenia používateľov býva často systém, ktorý nedokáže primerane uspokojovať potreby a/alebo očakávania používateľov.

Odporúčania týkajúce sa znižovania rizík zahŕňajú:

- Dosiahnutie predbežnej dohody a súhlasu používateľov – zástupcov podnikateľskej obce s projektovým zámerom a predmetom projektu.
- Overenia, či požiadavky sú riadne definované podľa nastavenia kľúčových procesov a definovania špecifických potrieb. Každá požiadavka by sa mala týkať jedinej potreby, keďže súbor požiadaviek spravidla vedie k nejednoznačnosti predmetu.
- Zapájanie používateľov počas celého obdobia riešenia projektu a stanovenie predmetu, potvrdzovanie systémových procesov, ako aj konfigurácia a zaistenie včasného nákupu do celkového návrhu systému (na základe prípravy prototypu).

- Začlenenie formálnych kontrolných bodov pre posudzovanie projektu používateľmi počas celého obdobia jeho existencie.
- Využívanie pákového efektu v reťazci priemerných hodnôt pomocou známych procesov plánovania a využívania zdrojov organizácie (ERP).

Riziko nepripravenosti – Organizácia musí byť pripravená, ochotná a schopná prijať nový systém. Výsledkom nedostatočnej primeranej odbornej prípravy a minimálneho prenosu údajov často býva systém, ktorý nie je akceptovaný a/alebo sa nepoužíva.

Odporúčania týkajúce sa znižovania rizík zahŕňajú:

- Vypracujte štúdiu o pripravenosti na zmeny v ranej fáze projektu a definujte komunikačnú stratégiu na základe výsledkov seminára.
- Vytvorte recipročný komunikačný plán za účasti používateľov, keďže spätná väzba od koncových používateľov je dôležitá z hľadiska dodávania kvalitných, uznávaných produktov.
- Používajte známe metódy komunikácie, ktoré sú prijateľné pre poslucháčov a priebežne informujte používateľov o pripravovaných zmenách.
- Spolu s používateľmi zrekapitulujte kľúčové body s cieľom poskytnúť informáciu o balíku ERP.
- Vykonajte analýzu odbornej prípravy poslucháčov na nový systém a stanovte cielený program odbornej prípravy so zameraním na systém
    - Základy systému (prihlasovanie, odhlasovanie, navigácia)
    - Funkčnosť systému (spracovanie, funkcie, vlastnosti)
    - Zabezpečovanie cvičení a pomocných prostriedkov.
- Stanovenie pragmatickej stratégie podpory post produkcie. Súčasťou tejto podpory môžu byť „opakovacie" alebo „upevňovacie" kurzy pre koncových používateľov.

Technické riziko – Nestabilné technologické prostredie môže viesť k neuspokojivému fungovaniu systému a obmedzeniu integrity a kontroly údajov. Nespoľahlivé prostredie spôsobí v konečnom dôsledku poškodenie systému.

Odporúčania týkajúce sa znižovania rizík zahŕňajú:

- Overenie kompatibility hardvéru a softvéru s existujúcou architektúrou počítača.
- Včasné vykonanie dimenzovania technického prostredia pri zohľadnení modelov rastu. Vykonanie predbežných skúšok rozsahu / výkonu s cieľom overiť, či je architektúra dostačujúca.
- Už v ranej fáze sa sústreďte na prevod dát a začnite so stratégiou prevodu vo fáze hodnotenia s cieľom definovať predmet, metódu prevody, časový harmonogram a ostatné položky.
- Vykonajte najmenej 3 alebo 4 skúšky subsystému prevodu dát pred skutočnou aktualizáciou systému počas prevádzky.
- Stanovenie stratégie spustenia aplikácie a integráciu záplat počas fázy hodnotenia.

- Stanovenie bezpečnostných a revíznych skúšok počas fázy hodnotenia a vypracovania a dôkladné preskúšanie počas testovacej fázy systému.
- Stanovenie a testovanie procesov zálohovania / obnovy a stanovenie plánu obnovy po rozsiahlej havárii.

Riziko týkajúce sa zdrojov – Vyčlenenie zdrojov na projekt výrazne zlepšuje vyhliadky na úspech. Tím s neuspokojivými schopnosťami a slabým nadšením nemôže podávať vrcholné výkony a tým pádom ohrozuje časový harmonogram projektu a celkovú kvalitu systému.

Odporúčania týkajúce sa znižovania rizík zahŕňajú:

- Včasná identifikácia priorít v oblasti hospodárskej súťaže a tvorba realistických prognóz v oblasti zdrojov.
- Stanovenie schopností vyžadovaných v súvislosti s projektom, výber kandidátov a stanovenie / vykonania kurzu pre jadro projektovej skupiny.
- Včasné stanovenie dopadov časového harmonogramu a dostupnosti zdrojov.
- Stanovenie celkového rozpočtu projektu a jeho priebežné sledovanie.
- Sledovanie nesplnených cieľov projektu a tomu zodpovedajúce prispôsobenie zdrojov.
- Vytvorenie plánu pre udržanie člena projektového tímu klienta .
- Skúsenosti s konzultáciami o posudzovaní, overené zdroje v kľúčových pozíciách.
- Posudzovanie poznatkov z oblasti priemyslu je k dispozícii pre všetky skupiny.

Riziká projektu – Zle naplánovaný projekt bude zle zrealizovaný. Nedostatok predbežného plánovania a nedostatočné riadenie projektu môže viesť k odklonu od predmetu projektu, nerealizovaniu aktivít, slabým výsledkom a konečnému produktu, ktorý nie je v súlade s očakávaniami.

Odporúčania týkajúce sa znižovania rizík zahŕňajú:

- Stanovenie predmetu projektu na úrovni požiadaviek v ranej fáze projektu.
- Venovanie trvalej pozornosti predmetu projektu prostredníctvom štruktúrovaného procesu kontroly zmien.
- Použitie osvedčenej metodiky založenej za použitia primeraných aktivít, nástrojov a vzorov s cieľom zabezpečiť konzistentnosť a vysokú kvalitu výstupov projektu.
- Vykonávanie podrobného plánovania v každej fáze projektu (t.j. stanovenie, navrhovanie, zostavenie, realizácia), s cieľom zabezpečiť riadenie úloh, zdrojov a kritických ciest. .
- Realizácia procesu formálneho riešenia problémov s cieľom dosiahnuť účinné zdokumentovanie a sledovanie problémov a ich riešení.
- Vedenie pravidelných stretnutí o stave projektu kvôli prehľadu o dosiahnutých výsledkoch a problémoch na úrovni projektovej skupiny, riadenia a vykonávania projektu .

Tvorba analýzy získaných hodnôt, podrobnej hierarchickej štruktúry prác (WBS) a predloženie správy o projekte so zameraním na aktivity v porovnaní s plánom.

3.2.2 Riešenie problémov

Problémy projektu sú kľúčovým indikátorom úspechu a najdôležitejším príspevkom k jeho vyváženým výsledkom. 'Problém' je všeobecný pojem, ktorý sa používa na označovanie záležitosti, ktoré bezprostredne súvisia s projektom

Problémy vznikajú z rôznych dôvodov a v záujme úspechu projektu je potrebné ich včas riešiť. Na počiatku tohto procesu je účinné zachytenie problémov projektu členmi skupiny a poverenými vedúcimi projektu. Zachytenie zahŕňa určenie jasného vlastníka a stanovenie reálnych termínov. To je možné vďaka využívaniu nástroja SAP Solution Manager, ktorý sa aktivuje pomocou nástroja IBM Issue Management /rozpoznávanie krízy/ pre plynulý vstup dát.

Koordinátor projektu sa stretáva s vedúcimi skupiny s cieľom zhodnotiť a pustiť sa do riešenia problémov, ktoré majú vplyv na priebeh projektu v porovnaní s plánom. Prijaté opatrenia sa následne postupne delegujú na príslušných majiteľov za účelom implementácie.

Postup pri rozpoznávaní krízových situácií spočíva vo včasnej identifikácii a čo najrýchlejšom riešení každého problému, ktorý sa objaví počas existencie projektu. Problémy sa delia napr. na technické, funkčné, rekvalifikačné a pod., pričom sa sledujú v rámci problémov na rôznych úrovniach. Vedenie projektu bude disponovať zoznamom problémov prostredníctvom nástroja Project Office tool, ktorý bude sledovať stav otvorených problémov projektu. Projektová skupina bude okrem toho v týždenných správach o stave projektu a na priebežných poradách skupiny uvádzať všetky problémy projektu.

Koordinátor projektu za IBM bude každý týždeň predkladať kľúčové problémy na prerokovanie koordinátorom projektu zákazníka. Problémy sa budú buď riešiť, alebo ich skupina predloží vo vystupňovanej podobe koordinátorovi projektu zákazníka, resp. v niektorých prípadoch riadiacemu výboru. Každý problém označený za významný z hľadiska riadenia bude zaradený do mesačnej správy o stave projektu a sledovaný dovtedy, kým nebude vyriešený. Naša všeobecná koncepcia týkajúca sa riešenia problémov je postúpiť problém na príslušnú úroveň a v čo najkratšom čase minimalizovať jeho vplyv na priebeh projektu a projektovú skupinu.

3.2.2.1 Úlohy a povinnosti pri rozpoznávaní kríz

- Členovia skupiny – Za identifikáciu problémov majúcich vplyv na úspešnosť projektu sú zodpovední všetci členovia projektovej skupiny. Členovia projektovej skupiny sú zodpovední za poskytovanie informácií vedúcim skupiny o každom probléme, ktorý nie je možné vyriešiť v rámci skupiny, za jeho zaevidovanie pomocou nástrojov IBM Issue Management Tool / SAP Solution Manager v podobe doplňujúcej správy a spolupracovať s vedením skupiny pri stanovení vhodného harmonogramu opatrení a trvalé riešenie problému pomocou nástroja Solution Manager. Člen skupiny identifikovaný ako ten, kto nastolil problém, je zodpovedný za zdokumentovanie jeho primeraného riešenia a uzavretia.
- Vedúci skupiny – V prípade vzniku problému je vedúci skupiny zodpovedný za stanovenie jeho priority na základe jeho nebezpečnosti a zložitosti, a za jeho pridelenie vhodnej osoby. Prioritu problému je potrebné posúdiť vo vzťahu k celkovému plánu a rozvrhu prác v skupine.

Kvôli posudzovaniu problémov na úrovni tímu sa navrhuje zvolávanie týždenných porád. Hlásenia problémov e-mailom budú posudzované denne s cieľom umožniť rýchle uznanie a pridelenie nebezpečných problémov. Vedúci skupín tiež pripravujú a predstavujú problémy, ktoré budú vo vystupňovanej podobe predložené výborom vlastníkov procesov.

- Riadenie projektu – Problémy riadenia sú veľmi dôležitou kompetenciou koordinátora projektu a vedúcich skupiny. Tím zodpovedný za riadenie projektu sa sústreďuje na riešenie a predchádzanie problémov. Problémy musia byť posudzované pravidelne. Navrhuje sa zvolávať týždenné porady spojené s posudzovaním problémov na úrovni projektu a všetkých problémov, ktoré eskalujú nad touto úrovňou. Tak ako v prípade vedúcich skupiny je potrebné posudzovať hlásenia problémov e-mailom denne s cieľom umožniť rýchle uznanie a pridelenie nebezpečných problémov. Projektová kancelária (PMO) pripraví a predstaví problémy, ktoré bude potrebné predkladať operatívnej riadiacej skupine alebo riadiacemu výboru/sponzorom.

Do procesu rozpoznávania kríz sú tiež zapojené nižšie uvedené skupiny, ktoré zabezpečujú vstupy a prijímajú rozhodnutia o problémov, ktoré boli v eskalovanej podobe postúpené jadru projektovej skupiny.

- Vlastníci firemných procesov/výbory – sústredia sa na funkčné a procesné problémy. Problémy riešené touto skupinou sa väčšinou týkajú sledovateľnosti návrhu z hľadiska "spoločného najlepšieho postupu pre príslušné funkčné oblasti".
- Riadiaci výbor – sústredí sa na problémy ako:
  - Sledovateľnosť návrhu z hľadiska "spoločného najlepšieho postupu pre organizáciu"
  - Integrácia/stanovanie priorít medzi iniciatívami
  - Úroveň riadenia zmeny
  - Riadenie prideľovania zdrojov
  - Poskytovanie výhod
- Sponzori – sústredia sa na problémy ako:
  - Stratégia a strategické zladenie
  - Spracovanie vízie budúceho stavu
  - Významné zmeny v predmete projektu
  - Finančné zmeny (výhody alebo náklady) plánu
  - Organizačné riadenie

3.2.3 Riadenie kvality

Tento proces pozostáva z komplexného hodnotenia rizika a akčného plánu, ktorý je pravidelne prehodnocovaný projektovým vedením. Hodnotenia sa zvyčajne vykonávajú keď projekt „dorazí" na formálne kontrolné miesto (checkpoint) či dosiahne kľúčový míľnik.

Hodnotenia sa zameriavajú na tieto tri komplementárne komponenty:

- Kontrola kvality (QC)

  Zabezpečuje, aby boli veci vykonané správne, to znamená, že očakávané výsledky projektu sú v súlade s všeobecne akceptovanými štandardmi kvality.

Kontrola kvality je zodpovednosťou členov manažmentu projektového tímu - sponzorov projektov, členov riadiaceho výboru a projektového manažéra.

- Zabezpečovanie kvality (QA)

Zabezpečuje, aby boli veci vykonávané správnymi ľuďmi a týka sa týchto oblastí:

  - riadenie zákazky, vykonávanie úloh, dosiahnutie zmluvne dohodnutých očakávaných výsledkov a
  - náboru, rozvoja, kvalifikácie a prideľovania personálu na výkon práce v rôznych zákazkách.

- Kvalita a riadenie rizika (Q&RM)

Zabezpečuje, aby boli rizikové faktory, ktoré môžu ohroziť projekt a / alebo kvalitu produktu identifikované, kvantifikované, zmiernené a kontrolované. Manažéri Q&RM sú zodpovední za to, aby asistovali projektovým tímom pri stanovovaní a udržiavaní efektívnych postupov Q&RM pri každej zákazke.

IBM zaujíma proaktívny prístup pokiaľ ide o všetky kľúčové oblasti riadenia rizika a považuje ho za neustály aspekt projektového riadenia. Kritickým prvkom úspechu projektu bude formálna identifikácia rizík, zhodnotenie ich vplyvu ako na prostredie organizácie, tak na dosiahnutie cieľov projektu.

Nepretržité riadenie rizika si vyžaduje, aby boli riziká identifikované počas celej doby trvania projektu, nie ako jednorazová činnosť počas jeho plánovania. IBM analyzuje riziká na nepretržitej báze, čo umožňuje vysporiadať sa s neustále sa meniacimi podmienkami a prioritami projektu. Tak ako sú identifikované nové riziká, budú vyvíjané aj stratégie a plány, ktoré sa nimi budú zaoberať.

3.2.3.1 Kontrolný bod (Brána kvality)

Kontrolný bod je štruktúrovaný proces, ktorý uznáva hodnotu formálnych kontrol pred míľnikmi projektu (fáza projektu, podaktivita ale bo časť podaktivity), aby:

1. Potvrdil splnenie požiadaviek, vyplavil na povrch a preskúmal dôležité problémy vyplývajúce z deficitov a preskúmal zmeny.
2. Poskytol subjektu s rozhodovacími právomocami príležitosť hrať aktívnu úlohu v manažmente rizika, zadávaní smeru, spoznávaní dosiahnutia výsledkov a umožňovaní projektovým tímov posun vpred.
3. Pomohol zabezpečiť, že veci sa hneď prvýkrát urobia správne, aby sa zabránilo vzniku nákladov na zabezpečenie kvality alebo aby sa minimalizovali
4. Vytvoril formálnu správu kľúčových ukazovateľov výkonnosti (KPIs), ktorá by efektívne sledovala výsledky projektových fáz a podaktivít
5. Poskytol ucelený obraz o projekte za účelom schválenia projektových míľnikov

Po každej kontrole brány sa od účastníkov vyžiada spätná väzba, ktorá sa použije na zdokonalenie efektivity a účinnosti procesu.

Kontrolný bod

Tento proces obsahuje nasledujúce hlavné kroky:

Č.	Popis kroku	Úlohy kroku
1.	Príprava vzoru kontrolnej správy Kontrolný bod, ktorá by mala umožňovať tímom oznámiť dôležité KPIs, informácie, stavy, dosiahnutie výsledkov atď. Kontrolné body navzájom podávajú správu o všeličom. Zbierajú sa rôzne informácie a údaje pre každú projektovú fázu / udalosť.	Tím kvality IBM pripraví vzor správy Kontrolný bod, ktorý skontroluje a odsúhlasí projektový tím kvality. Vzor správy Kontrolný bod musí mať projektový tím k dispozícii dva týždne pred začiatkom kontroly brány
2.	Predstavenie správy projektovým tímom	Riadiaci projektový tím predstaví správu projektovému tímu na jednom z týždenných stretnutí
3.	Príprava informácií / zhromažďovanie údajov / Príprava správ Kontrolný bod – Úroveň projektového tímu	Projektový tím pripraví správy. Správy musia byť hotové týždeň pred začiatkom kontroly brány. Tím lídri spoločne pripravia dokument. Každý z projektových tímov pripraví osobitnú správu
4.	Príprava správy projektu Kontrolný bod	Projektový tím kvality pripraví správu pre projekt na základe správy tímu. Správu projektu Kontrolný bod je potrebné doručiť príslušnému schvaľovaciemu / akceptačnému orgánu (podľa príslušného projektového postupu) spolu s inými vstupnými údajmi, ktoré je potrebné schváliť / prijať
5.	Kontrola projektu Kontrolný bod	Správa Kontrolný bod je podporným dokumentom na schválenie / prijatie. Kontrola sa uskutoční spolu s dôležitými krokmi schvaľovacích / akceptačných procesov. Výsledky sa oznámia v schvaľovacom / prijímacom dokumente / protokole
6	Uskutočnenie výsledkov / rozhodnutí projektu Kontrolný bod	Projektový tím kvality je zodpovedný za prípravu a uskutočnenie úkonov vyplývajúcich z kontroly brány. Tieto úkony musia byť v súlade s riadením projektu a príslušnými projektovými postupmi (napr. problémy alebo postupy manažmentu rizika)

3.2.4 Riadenie zmien

Kedykoľvek v priebehu projektu môže vzniknúť potreba zmien plánu projektu. V takom prípade je potrebné postupovať podľa pravidiel pre zmenové konanie, ktoré je popísane v nasledujúcich podkapitolách.

3.2.4.1 Cieľ

Cieľom tejto procedúry riadenia projektu je:

- Riadiť každú požiadavku na zmenu tak, aby bol rozsah projektu pod kontrolou s možnosťou úplnej transparentnosti,
- Zaistiť aby každá žiadosť o zmenu bola zhodnotená kľúčovými osobami zainteresovanými v projekte,
- Zaistiť aby každá žiadosť o zmenu bola akceptovaná (alebo zamietnutá alebo odložená) príslušnými oprávnenými osobami,
- Umožniť správnu implementáciu každej akceptovanej zmeny,
- Umožniť, aby vplyv všetkých zmien bol pochopený, dokumentovaný a riadený.

3.2.4.2 Zhrnutie

Žiadosť o zmenu je požiadavka zmeniť niektorý dokument alebo aspekt projektu, ktorý bol zahrnutý pod systém riadenia zmien. Požiadavky na zmenu môžu ovplyvniť jeden alebo niekoľko z nasledujúcich faktorov:

- dokončenú alebo rozpracovanú prácu (rozsah, definícia riešenia, definícia dodávok atď. ...),
- plány riadenia projektu alebo procedúry,
- záväzky kontraktu.

Postup riadenia zmien sa spúšťa keď vznikne potreba zmeny. Výstupom tejto procedúry je buď "zmena je implementovaná" alebo "zmena je odložená" alebo "zmena je zamietnutá".

Súvisiace formuláre:

- Žiadosť o zmenu,
- Objednávka na zmenu,
- Záznam zmien.

Dôvody pre neaplikovanie tejto procedúry:

Táto úplná procedúra nie je vyžadovaná pre malé zmeny. V takomto prípade môže byť použitá *Malá zmenová procedúra* (pozri časť Zjednodušená procedúra nižšie).

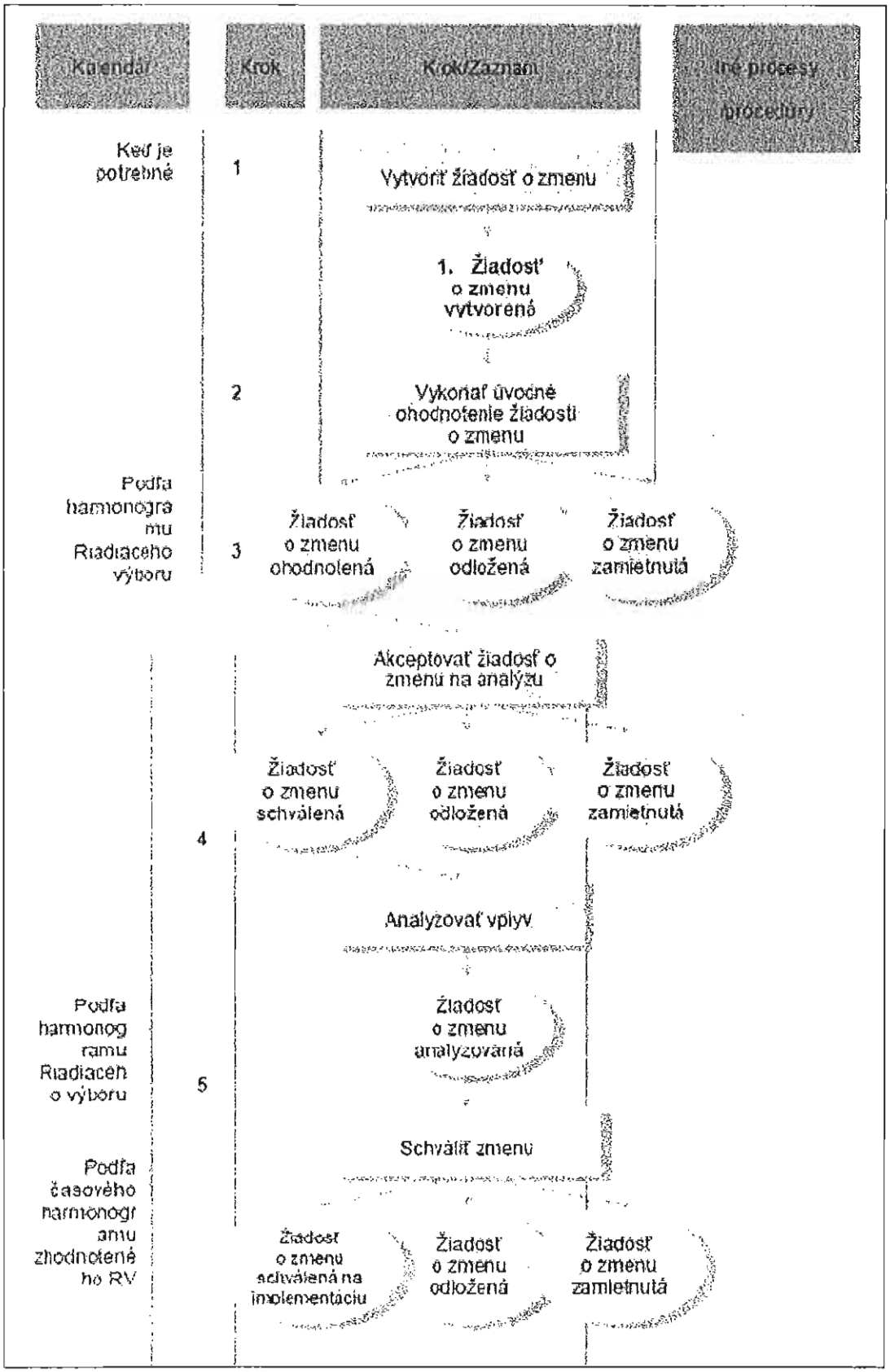
3.2.4.3 Tokový diagram

Nižšie uvedený diagram zobrazuje kroky v rámci procedúry z perspektívy manažmentu projektu. Obrázok ukazuje kroky, ktoré sa podniknú ak nedôjde k žiadnym výnimkám. Diagram kladie dôraz na dokumentovanie postupu (audit).

Diagram obsahuje:

- Kalendár, podmienky, ktoré spúšťajú alebo povoľujú daný krok,
- Akcia #, poradové číslo alebo krok,

Akcia/Záznam, krok (v štvorčeku) a jeho výsledok (v elipse) sú dokumentované aktualizovaním formulárov.


Kalendár
Krok
Krok/Záznam
Iné procesy procedúry
Keď je potrebné
1
Vytvoriť žiadosť o zmenu
1. Žiadosť o zmenu vytvorená
2
Vykonať úvodné ohodnotenie žiadosti o zmenu
Podľa harmonogramu Riadiaceho výboru
3
Žiadosť o zmenu ohodnotená
Žiadosť o zmenu odložená
Žiadosť o zmenu zamietnutá
Akceptovať žiadosť o zmenu na analýzu
Žiadosť o zmenu schválená
Žiadosť o zmenu odložená
Žiadosť o zmenu zamietnutá
4
Analyzovať vplyv
Žiadosť o zmenu analyzovaná
Podľa harmonogramu Riadiaceho výboru
5
Schváliť zmenu
Podľa časového harmonogramu zhodnoteného RV
Žiadosť o zmenu aktivácia na implementáciu
Žiadosť o zmenu odložená
Žiadosť o zmenu zamietnutá

Kalendár	Krok #	Krok/Záznam	Iné procesy (procedúry)
		1. Žiadosť o zmenu schválená na implementáciu	
	6	Vytvoriť objednávku na zmenu	
		Vytvorená objednávka na zmenu	
Podľa harmonogramu implementácie	7	Spustiť objednávku na zmenu	
		Objednávka na zmenu spustená	
Periodicky a/alebo keď je oznámené ukončenie	8	Zaznamenať skompletovanie objednávky na zmenu	
		Objednávka na zmenu uzatvorená	
	9	Zaznamenať skompletovanie žiadosti o zmenu	
Pri skompletovaní poslednej žiadosti o zmenu		Žiadosť o zmenu implementovaná	

3.2.4.4 Popis diagramu

#	*Zodpovednosť*	*Krok*
	Keď je potrebné	
1	Hocikto zainteresovaný v projekte	• Zistiť potrebu zmeny a popísať ju v príslušnom dokumente.
2	Manažment projektu	• V prípade malej zmeny (pozri parametre procedúry) spustiť *Postup riadenia malej zmeny*. • Vypísať Žiadosť o zmenu. • Pripojiť dokumenty potrebné na objasnenie zmeny.
2	Projektový manažér	• Okamžite odložiť alebo zamietnuť žiadosť o zmenu ak nie je oprávnená. • Odložené *Žiadosti o zmenu* sa dostanú do kroku opätovného posúdenia neskôr, • Zamietnuté *Žiadosti o zmenu* sú definitívne zastavené v tomto stupni procedúry. • Pre *Žiadosti o zmenu,* ktoré nie sú odložené alebo zamietnuté musí byť zainteresovaný Riadiaci výbor. • Vykonať rýchle posúdenie potencionálneho vplyvu, včítane odhadu nákladov a časového rozsahu na vykonanie detailnej analýzy vplyvu. • Aktualizovať formulár *Žiadosť o zmenu.*
	Podľa harmonogramu Riadiaceho výboru	
3	Riadiaci výbor	• Akceptovať detailnú analýzu, odložiť alebo zamietnuť. • Odložené *Žiadosti o zmenu* sa dostanú do kroku opätovného posúdenia neskôr, • Zamietnuté *Žiadosti o zmenu* sú definitívne zastavené v tomto stupni procedúry. • Aktualizovať formulár *Žiadosť o zmenu*, dokumentovať rozhodnutie.
	Podľa časového harmonogramu zhodnoteného RV	
4	Manažment projektu	• Distribuovať *Žiadosť o zmenu* príslušným členom projektového teamu.
4	Pridelené zdroje	• Analyzovať vplyv zmeny včítane odhadu potrebného úsilia a finančných dopadov v rámci dohodnutého termínu (pozri Parametre procedúry).
4	Projektový manažér	• Zhromaždiť, konsolidovať a dokumentovať analýzu s vyčíslením celkového dopadu.

#	*Zodpovednosť*	*Krok*

#	Zodpovednosť	Krok
	Podľa harmonogramu Riadiaceho výboru	

5	Riadiaci výbor	• Schváliť implementáciu, odložiť alebo zamietnuť.
		  • Odložené *Žiadosti o zmenu* sa dostanú do kroku opätovného posúdenia neskôr,
		  • Zamietnuté *Žiadosti o zmenu* sú definitívne zastavené v tomto stupni procedúry.
		• Aktualizovať formulár *Žiadosť o zmenu*, dokumentovať rozhodnutie

6	Manažment projektu	• Vytvoriť Objednávku zmeny založenú na Žiadosti o zmenu. • Zaznamenať ID Objednávky zmeny v Žiadosti o zmenu.
	Podľa harmonogramu implementácie	
7	Manažment projektu	• Aktualizovať plány riadenia projektu a procedúry ako je požadované v *Ojednávke na zmenu.* • Komunikovať zmeny projektovému teamu. • Monitorovať postup podľa aktualizovaného plánu projektu. • Dokumentovať status v *Objednávke na zmenu.*
	Periodicky a/alebo keď je oznámené ukončenie	
8	Manažment projektu	• Verifikovať a zaznamenať ukončenie *Objednávky na zmenu.* • Dokumentovať status v *Objednávke na zmenu.*
	Pri skompletovaní poslednej žiadosti o zmenu	
9	Manažment projektu	• Zaznamenať ukončenie Žiadosti o zmenu.

#	Formulár	Aktualizovaná položka

2	Žiadosť o zmenu	V každom prípade
		• Identifikácia Žiadosti o zmenu
		• Odložená Žiadosť o zmenu
		  • Dátum ukončenia
		  • Poznámky
		Zamietnutá Žiadosť o zmenu
		  • Dátum ukončenia
		  • Poznámky
		Rýchle posúdenie Žiadosti o zmenu

		• Popis Žiadosti o zmenu

#	*Formulár*	*Aktualizovaná položka*
3	Žiadosť o zmenu	Odložená Žiadosť o zmenu • Dátum ukončenia • Poznámky Zamietnutá Žiadosť o zmenu • Dátum ukončenia • Poznámky Žiadosť o zmenu akceptovaná pre detailnú analýzu • Akceptované pre analýzu
4	Žiadosť o zmenu	Detailná analýza Žiadosti o zmenu • Analýza Žiadosti o zmenu
5	Žiadosť o zmenu	Odložená Žiadosť o zmenu • Dátum ukončenia • Poznámky Zamietnutá Žiadosť o zmenu • Dátum ukončenia • Poznámky Žiadosť o zmenu schválená na implementáciu • Rozhodnutie o implementácii
6	Objednávka zmeny	Identifikácia Objednávky zmeny
6	Žiadosť o zmenu	ID Objednávky zmeny
7	Objednávka zmeny	Status
7	Žiadosť o zmenu	• Vplyv na plány a/alebo zmluvy
8	Objednávka zmeny	• Status
9	Žiadosť o zmenu	• Dátum ukončenia • Poznámky

3.2.4.5 Zjednodušená procedúra

Malé zmeny sú tie, ktoré majú malý potenciálny vplyv na projektový tím a žiaden mimo neho. Nakoľko tieto zmeny sú malé, nevyhnutné a samozrejmé, môže ich projektový manažér akceptovať bez formalít procedúry riadenia zmien popísaných vyššie. *Postup riadenia malých zmien* umožňuje projektovému manažérovi zaznamenať tieto zmeny a komunikovať ich efektívne v projekte.

Samozrejme, v prípade malej zmeny by nemalo dôjsť k podstatným zmenám v celkovom úsilí alebo termínoch spôsobených touto zmenou. Ak malá zmena narastie počas svojej existencie do veľkosti, ktorá oprávňuje použitie kompletnej procedúry, malá zmena by mala byť uzatvorená a nová žiadosť o zmenu vydaná.

#	*Zodpovednosť*	*Krok*
	Keď je malá zmena identifikovaná	

2	Manažment projektu	• Zaznamenať Žiadosť o zmenu v Zázname zmien ako malú zmenu. • Pripojiť dokumenty potrebné na objasnenie zmeny.
2	Projektový manažér	• Potvrdiť zmenu ako platnú malú zmenu. • Ak sa jedná o veľkú zmenu ukončiť zjednodušenú procedúru a začať kompletnú procedúru.

5	Projektový manažér	• Schváliť na implementáciu, odložiť alebo zamietnuť
		  • Odložené Žiadosti o zmenu sa dostanú do kroku opätovného posúdenia neskôr,
		  • Zamietnuté Žiadosti o zmenu sú definitívne zastavené v tomto stupni procedúry.
		• Komunikovať malú zmenu do projektu.

	Podľa harmonogramu implementácie	
7	Manažment projektu	• Monitorovať implementáciu malej zmeny.
9	Projektový manažér	• Zaznamenať ukončenie malej zmeny.

#	*Formulár*	*Aktualizovaná položka*
2	Žiadosť o zmenu	• Identifikácia Žiadosti o zmenu Potvrdiť zmenu ako platnú malú zmenu • Malá zmena

5	Žiadosť o zmenu	Odložená Žiadosť o zmenu
		  • Dátum ukončenia
		  • Poznámky
		Zamietnutá Žiadosť o zmenu
		  • Dátum ukončenia
		  • Poznámky
		Žiadosť o zmenu schválená na implementáciu
		  • Rozhodnutie o implementácii

9	Žiadosť o zmenu	• Dátum ukončenia • Poznámky

3.2.4.6 Parametre procedúry

Hodnoty parametru	*Popis hodnoty*
Typ zmeny	
Malá	Elementárna modifikácia majúca malý potencionálny vplyv na projektový team a žiaden mimo neho (pozri Postup riadenia malých zmien).
Veľká	Ostatné modifikácie, pri ktorých je potrebné dodržiavať Postup riadenia zmien.
Priorita	

Kritická	Žiadosť o zmenu je veľmi urgentná vyžadujúca analýzu do 5 dní.
Vysoká	Žiadosť o zmenu je veľmi urgentná vyžadujúca analýzu do 10 dní.
Stredná	Žiadosť o zmenu vyžaduje analýzu pred ďalším release.
Nízka	Žiadosť o zmenu nie je urgentná ale je ju potrebné analyzovať pred začatím ďalšej etapy projektu.
Úroveň vplyvu	
Veľká	Veľká modifikácia majúca dopad na celý projekt: • Vplyv na pôvodne plánované hlavné vlastnosti riešenia, • Vplyv na rozpočet projektu, • Vplyv na koncový termín projektu alebo dôležitý míľnik.
Stredná	Priemerná modifikácia majúca obmedzený dopad na projekt: • Vplyv na potrebné úsilie väčší ako 5 dní, • Požadovaný ďalší čas je väčší ako 10 dní.
Nízka	Pozri malú zmenu vyššie.
Čas pridelený na analýzu	
Na veľkú zmenu	15 dní
Na strednú zmenu	8 dní

3.2.5 Akceptačné procedúry

Cieľom tejto kapitoly je definovanie obecného rámca pre realizáciu akceptačného konania v rámci tohto projektu. Jej cieľom je stanovenie jednotnej akceptačnej metodiky počas realizácie celého projektu.

Akceptačné kritériá

Akceptačné kritériá sú parametre, podľa ktorých sa bude posudzovať splnenie zmluvy, resp. splnenie jednotlivých fáz projektu. Medzi základné akceptačné kritériá patria najmä:

- vykonanie dohodnutých služieb v rámci jednotlivých fáz projektu,
- kompletné odovzdanie dohodnutej časti riešenia a súvisiacich materiálov v rámci jednotlivých fáz projektu,
- funkčnosť dohodnutej časti diela, realizovaného v rámci jednotlivých fáz projektu.

Detailné a konkrétne akceptačné kritériá budú špecifikované vždy v Pláne akceptácie pre príslušnú fázu projektu, kde bude uvedený aj detailný zoznam dodávok / plnenia.

Akceptačná procedúra

Akceptačná procedúra pre účely tohto projektu je definovaná ako záväzný postup s jednoznačne určenými vstupnými a výstupnými kritériami.

Vstupné a výstupné kritériá predstavujú na jednej strane predpoklady (vstupné kritériá) pre začatie akceptačného konania a na strane druhej podmienky výstupné (výstupné kritériá) pre ukončenie príslušného akceptačného konania.

Vstupné kritériá predstavujú počiatočné podmienky, ktoré musia byť vždy splnené pred začatím každého akceptačného konania podľa projektového plánu. Nižšie sú uvedené atribúty, ktoré budú použité pri definícii vstupných kritérií:

- poradie - aké aktivity / výstupy a v akom poradí musia byť pred začatím príslušného akceptačného konania ukončené
- výskyt chýb - aká metrika bude použitá pre vstup do príslušného akceptačného konania
- vstupy - aké formálne artefakty (napr. dokumenty atď.) budú potrebné na vstupe daného akceptačného konania
- zdroje - aké zdroje sa budú vyžadovať pre začatie a realizáciu daného akceptačného konania

Výstupné kritériá predstavujú podmienky, ktoré musia byť vždy splnené tak, aby bolo možné preukázateľne demonštrovať implementáciu a ukončenie príslušného akceptačného konania. Nižšie sú uvedené atribúty, ktoré budú použité pri definícii výstupných kritérií z každého akceptačného konania:

- ciele - Aké ciele musia byť splnené. Aké aktivity a činnosti musia byť ukončené.
- výskyt chýb - Aká metrika bude použitá pre hodnotenie výstupu(ov) akceptačného konania.

Vzhľadom na tento projekt možno definovať 3 rôzne typy situácií, ku ktorým sa môže vzťahovať potreba realizácie akceptačného konania.

- Míľnik
- Fáza
- Ostatné – Kontrolné body (Brána kvality), ad hoc apod.

V každej z vyššie uvedených situácií môže byť začaté akceptačné konanie podľa akceptačnej procedúry typu:

- Akceptácia projektových dokumentov

Cieľom akceptácie projektových dokumentov je vecne správny a pravdivý dokument zachytávajúci dohodu oboch strán na konkrétnej podobe plnenia (resp. jeho časti). Vzniku a uznávaní dokumentu musí vždy predchádzať dohoda o jeho charaktere, štruktúre (osnove), rámcovom obsahu a kritériách akceptácie.

- Akceptácia plnenia a ostatné akceptácie – platobný míľnik, fáza projektu, čiastkové výstupy projektu a pod.

Fázu / platobný míľnik možno považovať za akceptovanú/ý, ak sú splnené definované akceptačné kritériá a splnené požiadavky príslušných častí zmluvy, ku ktorým sa plnenia danej fázy / míľnika vzťahuje.

Ak vznikne v rámci plnenia IBM potreba akceptovať iné ako vyššie uvedené druhy výstupov, podmienky ich akceptácie budú dohodnuté a schválené na samostatnej schôdzke Riadiaceho výboru projektu. Za formálne schválenie takejto dohody sa bude považovať Zápisnica zo stretnutia Riadiaceho výboru projektu.

Postupnosť akceptácií je opísaná v nasledovnom texte. Jednotlivé typy dodávok a zodpovednosti pri ich tvorbe sú uvedené v kapitole 4.

Akceptácia projektového dokumentu podľa postupu nižšie – akceptuje projektový manažér, vo vybraných prípadoch Riadiaci výbor (Cieľový koncept, Rozhodnutie o uvedené do prevádzky a pod.)

Akceptácia Kontrolných bodov (Brána kvality) – akceptuje projektový manažér na základe úspešnej akceptácie (existencie akceptačných protokolov) jednotlivých zložiek príslušnej Brány kvality, definované v rámci procesov riadenia kvality projektu.

Akceptácia fázy, aktivity, podaktivity, časti podaktivity – akceptuje Riadiaci výbor na základe úspešného prechodu Bránou kvality (protokol) a ďalších definovaných vstupov (správy, prípadné výkazy, eskalácií, zmenového konania a pod.).

Akceptácia platobného míľnika – sa považuje za akceptovaný akceptáciou fázy, aktivity, podaktivity, časti podaktivity vo forme zápisu z Riadiaceho výboru.

Schválenie správ sa riadi ustanoveniami zmluvy (článok 13).

Výstupom akceptačnej procedúry (oboch typov) sú rozhodnutia:

- Akceptácia bez výhrad
- Akceptácia s pripomienkami
- Neakceptácia

V rámci akceptácie projektových výstupov, kde je predmetom akceptácie vlastný dokument (napr. Stratégia školení atď.) umožní zákazník čiastkové akceptácie častí dokumentu. Tieto čiastočne akceptované časti budú slúžiť ako referenčné vstupy pre súvisiace alebo závislé časti dokumentu. Takáto čiastočne akceptovaná časť v prípade požiadavky na zmenu podlieha zmenovému konaniu. Časti dokumentu, ktoré budú predmetom čiastkovej akceptácie budú vzájomne dohodnuté na začiatku každej fázy, najneskôr pred začatím akceptačnej procedúry pre čiastkovú akceptovanú časť.

Vstupy pre akceptáciu jednotlivých fáz

Každá fáza predpokladá schválenie zo strany zákazníka. Akceptačné kritériá pre akceptáciu fázy projektu sú dodávky projektu definované v zmluve, ktoré boli dodané a schválené / prijaté alebo prezentované ako súčasť elementu Brány kvality.

- Ak je vstup schválený znamená to, že bol oficiálne schválený definovaným schvaľovateľom podľa schvaľovacieho konania, kritérií alebo udalosti.
- Ak je vstup akceptovaný znamená to, že bol formálne akceptovaný Riadiacou radou podľa schvaľovacieho konania, kritérií alebo udalosti.
- Ak je vstup prezentovaný ako element Brány kvality znamená to, že zodpovedajúci protokol Brány kvality bol pripravený a dodaný na účely zabezpečenia riadenia kvality projektu, v súlade s postupom Brány kvality.

Akceptácia projektových dokumentov

Akceptácia projektových dokumentov prebieha v súlade a podľa pravidiel pre riadenie projektovej dokumentácie. Na tomto mieste a ďalej sú opísané len špecifikácie tohto procesu v súvislosti s akceptačných konaním. Akceptácia

dokumentov prebieha jednokolovým pripomienkovaním. Pripomienky sa zapisujú a sledujú v tabuľke dodanej a spravovanej IBM. Na pripomienky predložené po uplynutí určeného termínu sa nebude brať ohľad a budú považované za irelevantné. Posun definovaných termínov a lehôt je možný iba prostredníctvom zmenového konania.

Cieľom pripomienok je konečný, vecne správny a pravdivý dokument. Požiadavky na zvýšenú podrobnosť nemusia byť IBM akceptované, pokiaľ nebude zmluvne dané inak. Ak vzniku dokumentu predchádzala dohoda o jeho štruktúre (osnove) a rámcovom obsahu, považujú sa pripomienky k štruktúre a obsahu po tejto dohode za irelevantné. Ak zákazník v definovanom termíne pripomienky nepredloží, dokument sa považuje za akceptovaný. Výstupom akceptácie dokumentu je akceptačný protokol.

Postup:

IBM je povinná dodať zákazníkovi dokumenty v slovenskom jazyku v písomnej forme v počte dvoch (2) kusov a v elektronickej forme vo formáte produktov MS Office alebo Adobe PDF.

Zákazník má právo v lehote piatich (5) pracovných dní od obdržania príslušného dokumentu predložiť IBM svoje písomné pripomienky. Ak zákazník pripomienky v lehote podľa predchádzajúcej vety nepredloží, bude sa mať za to, že príslušný dokument akceptuje.

IBM je povinný v lehote do troch (3) pracovných dní od obdržania pripomienok zákazníka:

- upraviť príslušný dokument v súlade s pripomienkami zákazníka a predložiť ho zákazníkovi na akceptáciu
- upozorniť zákazníka na nevhodnú povahu pripomienok, ak mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti.

Na základe upozornenia IBM a podľa vyššie uvedeného bodu sú kontaktné osoby zákazníka a IBM povinné sa v termíne určenom kontaktnou osobou zákazníka stretnúť, a to v lehote troch (3) pracovných dní, s cieľom prerokovať dôvody nevhodnej povahy pripomienok zákazníka a dohodnúť sa o spôsobe a rozsahu úpravy príslušného dokumentu. Ak na stretnutí kontaktných osôb dôjde k dohode o spôsobe a rozsahu úpravy príslušného dokumentu, IBM bude povinná upraviť príslušný dokument v súlade s dohodou kontaktných osôb, a to v lehote troch (3) pracovných dní od dohody kontaktných osôb. V prípade, že na stretnutí kontaktných osôb nedôjde k dohode o spôsobe a rozsahu úpravy príslušného dokumentu alebo sa stretnutie kontaktných osôb z dôvodov na strane IBM neuskutoční v termíne troch (3) pracovných dní písomne oznámenom IBM, bude IBM povinný upraviť príslušný dokument v súlade s pripomienkami zákazníka, ktoré nerozširujú rozsah diela.

Príslušný dokument sa považuje za riadne dodaný podpisom akceptačného protokolu zákazníkom. O prevzatí jednotlivého dokumentu po splnení podmienok jeho akceptácie bude spísaný samostatný akceptačný protokol, ktorý podpíšu obidve zmluvné strany. IBM vyzve zákazníka na prevzatie jednotlivého dokumentu v mieste dodania a podpísanie akceptačného protokolu vždy aspoň tri (3) pracovné dni vopred.

Zákazník je povinný zúčastniť sa odovzdávania jednotlivých dokumentov a podpísať akceptačné protokoly za podmienok uvedených vyššie. Ak zákazník

odmietne podpísať akceptačný protokol po splnení podmienok pre jeho akceptáciu, o čas, po ktorý bude zákazník v omeškaní s podpísaním akceptačného protokolu, sa predlžujú lehoty pre vykonanie príslušného dokumentu a tých častí diela, pre ktorých riadne a včasné vykonanie je nevyhnutné podpísanie akceptačného protokolu ohľadom dokumentu, v súvislosti s ktorým je zákazník v omeškaní s podpísaním akceptačného protokolu.

Zákazník môže odmietnuť podpísanie akceptačného protokolu iba písomne, s uvedením oprávnených dôvodov, ktoré predstavujú porušenie tejto zmluvy IBM. Toto písomné odôvodnenie je zákazník povinný doručiť IBM do troch (3) pracovných dní odo dňa, kedy sa malo uskutočniť podpísanie akceptačného protokolu. Ak zákazník nepodpíše akceptačný protokol a IBM nebudú do troch (3) pracovných dní oznámené oprávnené dôvody podľa prvej vety tohto bodu, akceptačný protokol sa považuje za podpísaný zo strany zákazníka s tým, že účinky podpísania akceptačného protokolu nastali ku dňu, kedy sa malo uskutočniť podpísanie akceptačného protokolu.

Akceptácie plnenia a ostatné akceptácie

IBM písomne vyzve zákazníka na prevzatie plnenia do akceptačnej procedúry najmenej tri (3) pracovné dni pred jej začatím. IBM je oprávnená vyzvať zákazníka na prevzatie plnenia do akceptačnej procedúry aj pred termínom, stanoveným zmluvnými podmienkami.

O prevzatí plnenia do akceptačnej procedúry podpíše zákazník s IBM na úrovni Riadiacej rady štandardný formulár "Protokol o prevzatí plnenia do akceptačnej procedúry". Za priebeh akceptačnej procedúry zodpovedá tým akceptácie.

Akceptačná procedúra začína po prevzatí plnenia (vyššie uvedeným spôsobom) a zákazník je povinný do piatich (5) pracovných dní doručiť IBM návrh "Správy o akceptácii", obsahujúci všetky chyby / nedostatky, zistené v priebehu akceptácie, vrátane ich kategorizácie. Dĺžka akceptačnej procedúry môže byť stanovená individuálne s ohľadom na zložitosť odovzdávaného výstupu.

Vedúci tímu akceptácie zvolá do piatich (2) pracovných dní od doručenia návrhu "Správy o akceptácii" oponentúru výsledkov akceptácie. V priebehu oponentúry výsledkov akceptácie vedúci tímu akceptácie a vedenie projektu prerokujú návrh "Správy o akceptácii" a vedúci projektu navrhne lehoty, v ktorých budú odstránené jednotlivé chyby / nedostatky.

Vedúci tímu akceptácie a vedenie projektu podpíšu štandardný formulár "Správa o akceptácii", obsahujúci zoznam chýb / nedostatkov, ich kategorizáciu a doplnené lehoty na ich odstránenie.

Akceptačný protokol, obsahujúci okrem zoznamu chýb / nedostatkov a ich kategorizácie zo "Správy o akceptácii", tiež stanovisko k akceptácii plnenia, je zápisnica podpísaná členmi Riadiaceho výboru projektu.

V prípade úspešného vykonania akceptácie ("bez výhrad" alebo "akceptované s výhradami") vedúci projektu podpíšu štandardný formulár "Protokol o prevzatí plnenia", čím sa plnenie IBM považuje za prevzaté.

Po vyriešení chýb "akceptácie s výhradami" vedúci projektu na strane zákazníka písomne potvrdí ich odstránenie podpísaním "Protokolu o odstránení vád". Po vyriešení vád v prípade "neakceptované", IBM oznámi zákazníkovi pripravenosť k opakovaniu akceptačnej procedúry. V takom prípade je zákazník povinný najneskôr do troch dní od takéhoto oznámenia vytvoriť podmienky pre

opakovanie akceptačnej procedúry. IBM má možnosť opakovať akceptačnú procedúru trikrát. Ak ani tretie opakovanie nie je úspešné, je situácia prerokovaná na zasadnutí Riadiacej rady projektu a tá rozhodne o ďalšom postupe projektu.

V prípade, že zákazník neprevezme plnenie na vykonanie akceptačnej procedúry alebo v prípade, že nepodpíše na základe riadneho odovzdania plnenia na vykonanie akceptačnej procedúry "Protokol o prevzatí plnenia do akceptačnej procedúry" v stanovenom termíne, platí, že plnenie bolo riadne pridelené na vykonanie akceptačné procedúry.

V prípade, že zákazník nevykoná v rámci tímu akceptácie akceptačnú procedúru v stanovených termínoch, alebo v prípade, že svojou nečinnosťou nepodpíše "Akceptačný protokol" a "Protokol o prevzatí plnenia", platí, že plnenie bolo riadne prevzaté a akceptované.

Akceptačná procedúra môže byť po dohode zmluvných strán zjednodušená a urýchlená najmä v prípadoch čiastkových plnení, ktorých prevedenie a kvalitu môže zákazník priebežne sledovať a hodnotiť v priebehu plnenia a z podstaty tohto plnenia je bezdôvodné vykonávať akceptačné konanie. V takýchto prípadoch podpíšu členovia Riadiaceho výboru "Protokol o prevzatí plnenia" spolu s "akceptačným protokolom" bez vykonania akceptačnej procedúry.

Akceptácia diela

Nový systém sa považuje za riadne dodaný riadnym splnením povinností IBM podľa zmluvy a úspešným vykonaním Akceptačných testov.

Akceptácia diela sa vykoná podľa ustanovení zmluvy (čl. 6.3) a tohto dokumentu.

Akceptácia školení

O uskutočnení každého školenia bude podpísaný akceptačný protokol, ktorý podpíšu zamestnanci zákazníka, ktorí sa ho zúčastnili a kontaktná osoba IBM. O čase konania príslušného školenia podľa tejto zmluvy je povinný IBM písomne informovať zákazníka najmenej tri (3) pracovné dni vopred. Ak zákazník bezdôvodne odmietne podpísať akceptačný protokol o čas, po ktorý bude zákazník v omeškaní s podpísaním akceptačného protokolu sa predlžujú lehoty pre vykonanie školenia.

Akceptácia protokolu o ukončení projektu

Vedúci projektu IBM navrhne Riadiacej rade (RR) projektu finálnu akceptáciu projektu a predloží návrh protokolu o ukončení projektu tak, aby na svojej najbližšej schôdzke mohla rozhodnúť, že:

- akceptuje ukončenie projektu bez výhrad - v tomto prípade vedúci projektu zákazníka ako poverená osoba potvrdí rozhodnutie RR podpisom protokolu o ukončení projektu.
- akceptuje predložený dokument s pripomienkami - v tom prípade vedúci projektu zákazníka ako poverená osoba potvrdí rozhodnutie RR podpisom protokolu o akceptácii ukončenia projektu so zoznamom pripomienok RR. Vedúci projektu na oboch stranách následne spoločne zabezpečia zapracovanie pripomienok do dokumentu a odstránenie zistených nedostatkov systému podľa plánu.
- neakceptuje predložený dokument - v tom prípade RR rozhodne o riešení prípadných dôsledkov tohto rozhodnutia na projekt, t.j. prípadné zmeny harmonogramu, rozsahu alebo rozpočtu projektu a stanovuje termín

ďalšej schôdzky, kedy bude upravený návrh dokumentu opätovne prerokovať.

3.2.6 Eskalačné procedúry

V prípade nutnosti riešenia nezhody alebo konfliktu (ďalej len konflikt) počas realizácie tejto zmluvy sa bude dodržovať nasledujúci postup:

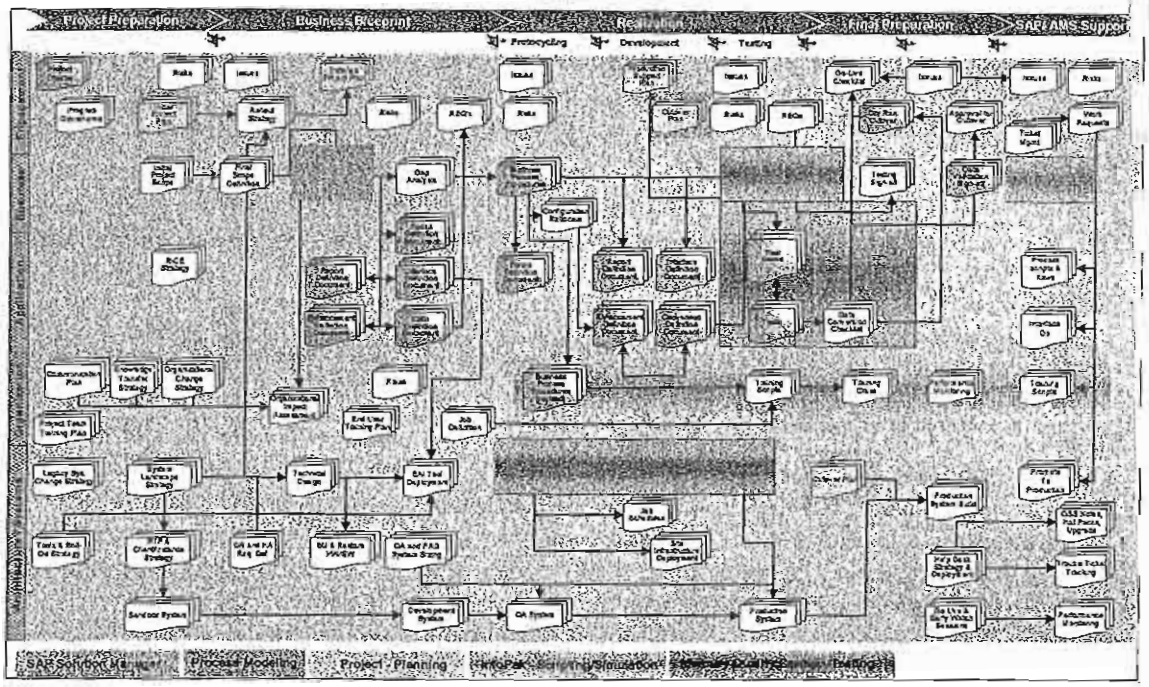
1. V prípade vzniku konfliktu medzi zákazníkom a IBM sa ako prvý budú snažiť o jeho interné riešenie člen(ovia) pracovnej skupiny (riešiteľského teamu)
2. Úroveň 1: ak sa projektovej skupine nepodarí konflikt vyriešiť behom dvoch (2) pracovných dní, projektový manažér zákazníka sa stretne s projektovým manažérom IBM a pokúsia sa vyriešiť konflikt
3. Úroveň 2: ak sa konflikt nevyrieši do troch (3) pracovných dní po jeho eskalácii na úroveň 1, sponzor zákazníka sa stretne s projektovým manažérom IBM a pokúsia sa vyriešiť konflikt
4. Ak sa konflikt nepodarí vyriešiť na úrovni 1 ani na úrovni 2, problém bude postúpený na riešenie v súlade s postupom pri riadení zmien projektu

Počas riešenia konfliktu IBM súhlasí s poskytovaním služieb týkajúcich sa položiek, ktoré nie sú predmetom sporu, a to v rozsahu, aký bude možný do vyriešenia konfliktu. Zákazník súhlasí s uhrádzaním faktúr podľa tejto zmluvy a podľa dohody.

3.3 Nástroje

3.3.1 SAP Solution manager

IBM SAP Project Full-Life-Cycle Tool's Roadmap ponúka fázovo orientovaný prístup k tvorbe výstupov. Balíček nástrojov (vrátane doplnkov pre SAP Solution managera) je dostupný počas všetkých fáz projektu. Farebná schéma nižšie určuje, ktoré typy dokumentov budú použité počas jednotlivých fáz.



Obrázok: Štruktúra dokumentov v rámci života projektu

Na SAP Solution manager ako nástroje sa môžeme pozerať z rôznych pohľadov. SAP Solution manager ako nástroj na podporu pri implementácii riešenia ponúka:

- Centralizované riadenie projektov s viacerými komponentmi (SAP ERP, SAP CRM, atď.)
- Zvýšenie výkonnosti implementácie a zníženie administratívneho úsilia pomocou predefinovaných dokumentov, projektových statusov s integráciou na SAP-ové transakcie, rozhranie konfigurácie a testovanie
- Správne zdokumentovanú implementáciu so zameraním na procesy
- Možnosť dodania máp odvetvových riešení, ktoré podporia rýchlejšie dodanie projektu
- Počas implementácie dopredu minimalizuje potencionálne rizikové faktory a rozširuje ich do výkonu operatívy
- Umožňuje implementácie referenčného modelu ako aj implementáciu "roll out"-ov, zaručujúc celkovú konzistenciu

SAP Solution manager ako centrálne miesto kontroly pre celkové riešenie:

- Zadefinovanie globálnej stratégie a SLA v rámci organizácie zákazníka
- Umožňuje zavedenie efektívneho prístupu k podpore organizačných služieb a štandardov
- Všetci zákazníci, ktorý využívajú služieb SAP Solution managera nemusia platiť za licencie nakoľko je tento komponent zdarma

SAP Solution manager z pohľadu technickej integrácie:

- Pokrýva bezpečnostné profily skrz SAP architektúru
- Riadi softvérové zmeny (migrácie, upgrade, modifikácie, vývoj) z možnosťou využitia nástrojov IBM next generation
- Poskytuje prehľadnosť ako kľúč pre dozor nad IT

SAP Solution manager ako úložisko pre projektovú dokumentáciu:

SAP Solution manager je možno využiť ako centrálnu platformu pre riadenie dokumentov všetkých výstupov v rámci projektu využívajúc dokumentových predlôh.

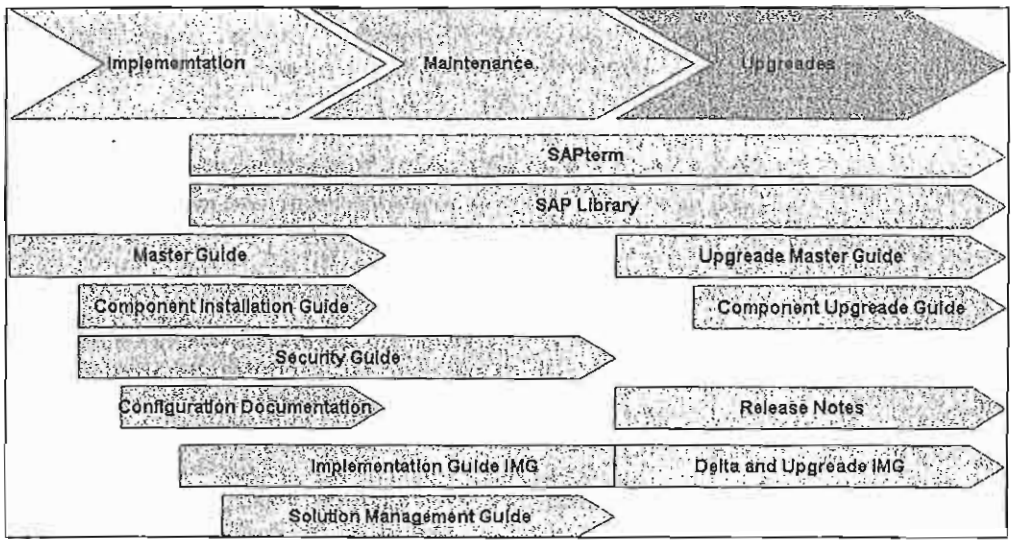
- Centrálne úložisko dokumentov
- Umožňuje vytvorenie, editáciu a uloženie projektovej dokumentácie
- Nahranie a stiahnutie projektovej dokumentácie, check-in/-out
- Preddefinované predlohy dokumentov a typy dokumentov
    - Popis scenárov, procesné diagramy
    - Požiadavky, Procedúry procesov
    - Rozhrania, Formuláre a Reporty
- Definícia projektovo špecifických predlôh dokumentov
- Reporting a filtrovanie nad dokumentmi
- Konfigurovateľné hodnoty stavu dokumentov a profilov

3.3.2 Systém dokumentácie

Projektová dokumentácia bude pripravená, udržiavaná, aktualizovaná a publikovaná podľa projektového plánu a v spojitosti s projektovými prácami. V tejto kapitole je riadenie dokumentov popísané na všeobecnej úrovni.
Celá dokumentácia bude trvale prístupná v podobe interaktívnej webovej služby. Nové verzie systému budú vždy obsahovať najnovšie a updatované verzie dokumentácie. Forma dokumentácie bude elektronická ako normálny MS Word (alebo podobný nástroj) dokument. (H7)
Spoločnosť IBM odporúča ako úložné miesto pre projektovú dokumentáciu aplikáciu SAP Solution manager (pozri predošlú), ktorá poskytuje prístup k dokumentácií jednoduchým, bezpečným a integrovaným spôsobom.

- Kompletný zoznam projektovej dokumentácie bude pripravený počas priebehu projektu a bude súčasťou projektového plánu (podľa projektovej metodológie), bližší popis nájdete v sekcii " Výstupy a rozdelenie zodpovedností". Táto dokumentácia bude pripravená v slovenskom jazyku a uložená v úložisku projektovej dokumentácie.

- SAP AG navyše poskytuje rôznorodú dokumentáciu, ktorá je dostupná priamo v systéme alebo na internet. Obrázok znázornený nižšie prezentuje pohľad na tie najdôležitejšie typy dokumentácie potrebné v životnom cykle SAP riešenia. Dokumentácia je prístupná pre SAP zákazníkov.



Obrázok: Najdôležitejšie typy dokumentácie v životnom cykle SAP riešenia

Dokumentácia používaná v rôznych fázach:

- SAPterm - databáza SAP terminológie
- SAP Library - kolekcia funkčnej a procesne orientovanej dokumentácie pre komponenty SAP
- Implementation guide IMG (Manuál implementácie) - nástroj pre systémovú konfiguráciu, ktorého štruktúra a dokumentácia sú orientované na prvky/komponenty
- Security guide (Manuál bezpečnosti) - popis nastavení pre stredný bezpečnostný level, manuály pre zvýšenie hladiny / levelu bezpečnosti

Dokumentácia implementovania:

- Master Guide - počiatočný bod pre implementáciu SAP-u, ako riešenia s odkazmi na Component Installation Guides (Manuály inštalovania komponentov) a SAP Notes
- Component Installation Guides (Manuály inštalovania komponentov) - popis technickej implementácie komponentov SAP, rozličných operačných systémov a databáz
- Configuration documentation – nástroj v SAP Solution Managerovi s rôznymi funkciami obsahujúcim aj podporu SAP customizácie

Dokumentácia spojená s údržbou:

- Manuál pre správu riešenia = štartovací bod pre fungovanie SAP riešenia

Upgrade

- Upgrade master guide (Manuál pre zvládnutie upgradov) - začatie upgradu SAP riešenia

- Pomoc užívateľom a správcom je tiež dostupná priamo v SAP systéme. Hlavné elementy venované pomoci užívateľom a administrátorom s on-line prístupmi sú:

- Pomoc pre aplikácie – kontextová pomoc pre SAP systémové transakcie, polia, validácie hodnôt, a pod.
- SAP Knižnica
- Release Notes
- Priamy prístup na internetové SAP služby
- Príslušné transakcie pre správcov - charakteristiky databáz a záznamov
- On-line prístupy pre opisy eventov (udalostí) spôsobujúcich varovania a chyby

3.3.2.1 RWD Info Pak

Za účelom organizácie a distribúcie dokumentácie a tréningových materiálov IBM využíva funkcionality softwaru RWD Info Pak. S jeho pomocou je možné rýchlo pripraviť profesionálnu tréningovú dokumentáciu v slovenskom alebo anglickom jazyku, on-line help a interaktívne simulácie, a okamžite sprístupniť tieto materiály koncovým užívateľom. (H6, H8, H24)

Na vytvorenie manuálov a simulácií "krok za krokom" stačí vykonať ľubovoľnú akciu v ľubovoľnom programe, zatiaľ čo RWD Info Pak na pozadí automaticky dokumentuje celú procedúru v programe Microsoft Word a vytvára softwarové simulácie na základe tých istých akcií.

RWD Info Pak je rozdelený na 2 časti:

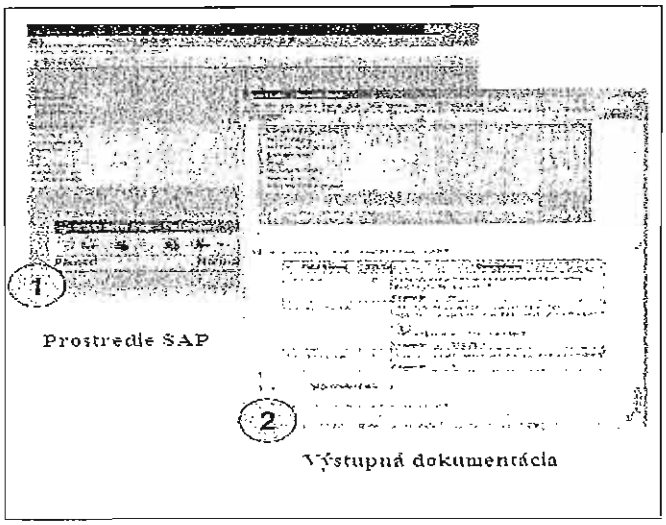
a) RWD Info Pak — Publisher

poskytuje funkcionalitu, ktorá umožňuje editovať nahraný dokument a pridať doplňujúce informácie. Takýto dokument môže byť následne publikovaný v množstve užitočných formátov, ktoré môžu byť vytlačené, uložené na web, alebo distribuované cez On-line-Help.

b) RWD Info Pak — Simulator

vytvára simuláciu počas nahrávacieho procesu. Takáto simulácia môže byť editovaná tak, aby zahŕňala poznámky, zvukový komentár alebo ďalšie rozšírené doplnky.

Automaticky doplnené popisy v dokumentácii sú v jazyku operačného systému.



Obrázok: Ukážka výstupu z RWD Info Pack Publisher-a pri použití so systémom SAP.

Pre účely plnenia predmetu zákazky požadujeme zabezpečiť nasledové poziadavky na PC pre inštaláciu a prevádzku RWD Infopack pre všetkých členov projektového tímu:

- Microsoft Windows® 2000 SP4 or Microsoft Windows® XP Professional SP1
- Intel Pentium® 1.0 GHz processor alebo ekvivalent
- 256 MB RAM
- 100 MB kapacity disku
- Microsoft Office 2000 SP4, Microsoft Office XP SP2, alebo Microsoft Office 2003

3.3.3 IBM WebSphere Business Modeller

IBM WebSphere Business Modeler poskytuje výkonné, modelovanie procesov, simulácie, analýzu a funkcionalitu pre tvorbu reportov (dokumentácie), ktoré vám pomôžu optimalizovať výkon procesov. WebSphere Business Modeler je oveľa viac ako len kresliaci nástroj. S WebSphere Business Modelerom, je možné:

- Využívať existujúce analýzy pomocou importu modelov alebo definícií z iných zdrojov, vrátane importu dát Microsoft Visio a Microsoft Excel.
- Prepojiť procesy s inými modelmi informácií, zdrojmi, organizáciami a ďalšími procesmi. Získať podrobnú, úplnú snímku procesného toku.
- Zdieľať analýzu informácií, generovať a tlačiť preddefinované alebo vlastné zostavy.
- Schopnosť vytvárať pomocou verzií procesov aktualizácie procesných modelov s ostatnými členmi tímu.
- Publikovať procesné modely tak, aby ostatní mohli prezerať a komentovať modely prostredníctvom webových prehliadačov s využitím produktu WebSphere Business Modeler Publishing Server.
- Možnosť rozšíriť svoje schopnosti modelovania procesov pomocou WebSphere Business Modelera, ktorý umožňuje:
    - Simulovať výkon procesov, analyzovať simulácie a vytvárať štatistiky, takže si môžete určiť možné oblasti zlepšenia procesu
    - Pridať merania výkonnosti (kľúčové ukazovatele výkonnosti KPI a metriky) pre vaše procesné modely
    - Importovať dodatočné informácie v modeloch, vrátane WSDL a XSD súborov, Lotus Forms a WebSphere Business Monitor
    - Exportovať procesné modely v iných formátoch, ktoré môžu využívať ďalšie aplikácie, ako napr BPEL, WSDL, XSD, RVA, FDL, XPDL a UML

Dobre vytvorený model procesov pomôže nájsť a odstrániť skrytú neefektívnosť, náklady a prestoje. WebSphere Business Modeler zjednodušuje proces vytvárania realistických procesných modelov tým, že umožňuje integrovať rôzne aspekty komplexných procesov do jedného modelu. WebSphere Business Modeler ponúka sofistikované analytické nástroje, ktoré vám umožnia zhodnotiť existujúce aj potenciálne procesy. Poskytuje priame spojenie z modelovania procesov na implementáciu softvérových služieb.

4 Spôsob implementácie

4.1 Školenie

4.1.1 Úvod

Školiaci program IBM je prostriedkom, ktorý používateľom umožní vykonávať ich procesné role v rámci prostredia nového systému a pripraví koncových používateľov na používanie novovytvorených aplikácií.

Prenos znalostí je dôležitým prvkom akéhokoľvek projektu. Prínosy zo zavedenia SAP možno urýchliť prostredníctvom mohutného prenosu znalostí / školiaceho programu, ktorý reaguje ako na potreby členov projektového tímu zákazníka tak i na potreby koncových užívateľov. Skutočný prenos znalostí rozvinie schopnosti u zákazníka a po ukončení zavádzania SAP a s tým spojených iniciatív zmeny mu umožní systém bez problémov prevádzkovať a riadiť bez asistencie konzultanta.

IBM je pripravené poskytnúť školenie, pedagogických a procesných expertov a doplniť tak zdroje zákazníka. Medzi hlavné oblasti záujmu týchto zdrojov patria:

- Stratégia vzdelávania a jeho riadenie

V partnerskej spolupráci so zákazníkom vypracovať stratégiu a plán školenia / prenosu znalostí.

- Vytvorenie a riadenie obsahu

Asistovať pri vytváraní školiacich materiálov, od tých konceptuálnych až po pracovné pomôcky.

- Spôsob vzdelávania

Tam, kde je to nevyhnutné doplniť školiace zdroje zákazníka (zvyčajne sa uplatňuje prístup „Školenie školiteľov").

- Technológia vzdelávania

Poskytnúť nástroje a technologické postupy a pomôcť tak pri vytváraní školiacich materiálov.

- Integrácia vzdelávania

Zabezpečiť prepojenie s metódou SAP Ascendant a tímom pre zavádzanie SAP.

4.1.2 Spôsobilosť

Pri výbere implementačného partnera záleží aj na skúsenostiach so zavádzaním SAP, no iba za predpokladu, že ich zákazník dokáže využiť na vybudovanie svojej vlastnej úrovne znalostí a vyvíjanie sa smerom k sebestačnosti.

4.1.3 Prístup integrovaného školenia

Prenos znalostí je kritickým prvkom IBM metodológie a má činnosti popretkávané cez celý projektový plán. IBM si uvedomuje, že mnoho členov projektového tímu sa stretne so SAP projektom po prvý krát. Domnieva sa preto, že prenos znalostí je životne dôležitý - umožní zákazníkovi vykonávajúcemu nové podnikové procesy a postupy za pomoci SAP rýchlo prejsť k sebestačnosti.

- Project Team Training Školenie projektového tímu

Aby bolo možné efektívne navrhnúť a konfigurovať systém podporujúci požiadavky zákazníka, musia členovia v tíme zákazníka pochopiť ako SAP vplýva na dôležité procesy.

Konzultanti IBM a členovia v tíme zákazníka budú pracovať bok po boku pri využívaní metodológií, nástrojov a akcelerátorov na prenos znalostí potrebných k vytvoreniu očakávaných výsledkov.

Týmto spôsobom poskytnú prenos vedomostí z prvej ruky (tzv. on-the-job training).

- TTT (Train The Trainers) Training Školenie školiteľov (H1, H2)

Školenie školiteľov predstavuje vyškolenie pracovníkov zákazníka a podporu pri príprave príslušných školiacich materiálov. Takto vyškolení pracovníci následne budú zodpovedať za realizáciu školenia koncových používateľov

4.1.4 Metóda školenia

Náš školiaci program je vybudovaný na základe metodológie realizácie celkového projektu a je založená na odbornom štandarde metodológie ADDIE (Analyse - Analyzuj, Design - Navrhni, Develop - Vyviň, Implement - Zaveď, Evaluate - Zhodnoť).

Školiaci konzultanti budú spolupracovať so školiacim tímom zákazníka, aby prostredníctvom našich akcelerátorov vykonali zhodnotenie prostredia, funkčnosti, užívateľov, vybavenia a rozvrhu. Po uzavretí a overení hodnotenia vytvoríme koncept školenia, ktorý vykreslí učebný plán, označí predmety a určí vhodné metódy sprostredkovania.

4.1.5 Ciele školenia

Prvoradým cieľom školenia konečného užívateľa je zabezpečenie, že personál zákazníka je vyškolený v používaní nového systému tak, aby úspešne vykonal svoju prácu; zabezpečenie, že všetci zamestnanci dosiahnu požadovanú úroveň vedomostí, zručností a postojov na zvládnutie akýchkoľvek zmien v zamestnaní.

Aby sa podporovali celkové ciele, táto školiaca metóda sa sústredí na nasledovné kľúčové ciele:

- Vzdelávanie projektového tímu zákazníka a kľúčových užívateľov vo výhodách používania nového systému a v úlohe tímu umožniť aby nový systém dosiahol svoje ciele
- Uistenie sa, že všetky definované potreby školenia sú určené a splnené.
- Naučiť koncového užívateľa ako zrealizovať nové alebo opakované procesy zlúčením školenia procesov s cieleným školením o systéme
- Nadobudnúť základ pre nepretržitý vývoj a zdokonalenie zručností .

Na základe skúseností IBM školenia a vzhľadom na požiadavky zákazníka, predkladáme nasledovnú schému školenia:

- Prenos vedomostí na členov projektového tímu zákazníka
- Program „TTT" školenie školiteľov pre profesionálnych užívateľov zákazníka
- Školenie testerov
- Školenie kľúčových užívateľov
- Školenie administrátorov

4.1.6 Etapy školenia

Na vedenie plánu školenia, jeho prípravy, zrealizovania a monitorovania poskytneme prácu školiacich konzultantov spolu so školiacim tímom zákazníka. Kľúčovými etapami školenia sú:

"A" v modele ADDIE znamená "Analýza". Predstavuje štrukturovaný spôsob akým zhodnotiť požiadavky zákazníka na školenia a prostredie, v ktorom bude

školenie prebiehať. Analýzy obsahujú kombináciu zavedenej funkčnosti, koncept úloh a oprávnení i zoznam koncových užívateľov.

Prvé "D" v ADDIE znamená "Design", čiže "Návrh". Školiaci tím vytvorí plán sprostredkovania školenia, ktorý bude upravený vzhľadom na pokrok projektu a na lepšie zadefinovanie konečného konceptu.

Druhé "D" v ADDIE znamená "Development", čiže "Vývoj". Zúčastnený školiaci tím pripraví školiace materiály (vrátane prezentácií, cvičení a príkladov). Ako základný školiaci materiál pre všetky školenia (okrem školenia členov projektového tímu) budú použité manuály pre koncových užívateľov.

"I" v ADDIE znamená "Implementation", čiže "Zavedenie". Táto časť obsahuje školenie pre nasledovné skupiny: administrátori, pomocný personál, profesionálni užívatelia, koncoví užívatelia, testeri a členovia projektového tímu.

Etapa "Evaluation", čiže „Zhodnotenie" je kľúčovou časťou akéhokoľvek školiaceho programu. Zhodnotenie obsahuje výsledky školenia (iba v prípade školenia v triede) a štatistiky účasti.

4.1.7 Cieľové skupiny používateľov

Systémoví administrátori: Projektový tím sprostredkuje praktické prenesenie vedomostí na budúcich systémových administrátorov zákazníka. Prenesenie vedomostí je zvyčajne poskytnuté ako školenie v praxi počas projektovej etapy.

Je potrebné aby zákazník dodal personál na vyškolenie za systémových administrátorov na začiatku projektovej etapy. Cielená úroveň vedomostí bude pre túto skupinu určená a schválená ako súčasť etapy pripravovania projektu. Cieľom je dodať nezávislú podporu operáciám a prvej úrovni podpory nového systému vrátane:

- Účinnej podpory pre pohotový výkon aplikácií
- Systémovej administrácie
- Základnej údržby
- Užívateľskej administrácie

Kľúčoví užívatelia: Projektový tím sprostredkováva školenie kľučovým užívateľom nového systému (spôsobom školenie školiteľa) a tak sú kľúčoví užívatelia schopní sprostredkovať školenie koncovým užívateľom. Profesionál má byť vybraný z personálu zákazníka a zúčastniť sa práce na projekte. IBM pomôže zákazníkovi spoločne určiť požiadavky pre kľúčových užívateľov. Školenie bude vedené školením v praxi kombinovaným so školením v triede. Je potrebné aby zákazník určil zoznam kľučových užívateľov počas etapy ASCENDANT prípravy projektu, tak budú títo zamestnanci zaangažovaní do rôznych projektových aktivít.

Koncoví užívatelia: Školenie koncových užívateľov bude vedené spôsobom školenie školiteľa („TTT"). Budú ho viesť profesijní užívatelia zákazníka. Školiaci konzultanti budú pracovať spolu so školiacim tímom zákazníka aby monitorovali stav školenia koncových užívateľov zbieraním informácií o ich účasti, ich spätnej väzby a výsledkov. Správa o školení bude vytvorená školiacim tímom pravidelne.

Testeri. Školenie je určené zamestnancom zákazníka, ktorí budú vykonávať testy systému. Jedná sa o školenie, v ktorom sa účastníci oboznámia s testovacím procesom, testovacou metodikou a testovacími fázami. Budú predstavené jednotlivé aktivity v rámci testovacieho procesu a praktické ukážky. Účastníci budú mať možnosť si precvičiť písanie testovacieho dizajnu, a testovacieho skriptu. Musí byť dokončené pred vykonaním UAT. Metóda tohoto školenia bude určená v závislosti od počtu UA testerov. Predpokladáme, ze toto školenie bude vedené v kombinácií s programom školenie-školiteľa.

Členovia projektového tímu: Členovia projektového tímu zákazníka budú školení na začiatku etapy ASCENDANT „cieľový koncept" aby získali základné vedomosti o aplikácií a aby boli schopní aktívne sa zúčastniť v projektových aktivitách. Pôjde o vedené školenie v praxi. Navyše, prenos vedomostí na členov projektového tímu bude nepretržitým procesom počas celého cyklu školenia. Vedení konzultantmi k dokončeniu svojej projektovej úlohy, kľúčoví užívatelia nadobudnú hlboké vedomosti o uplatnenom riešení počas každodennej blízkej spolupráce s konzultantmi IBM.

Tréning	Popis	Počet zúčastnených	Trvanie každého kurzu	Počet kurzov
TTT školenie školiteľov počas implementačnej fázy	Daňové procesy	Max. 20	5 dní	6 kurzov
Tréning pre každú pracovnú skupinu (4 typy daní, vymáhanie, audit, BI, dopyty + "SAP report writer", "SAP Navigation")	BI	Max. 20	4 dni	2 kurzy
	"SAP report writer"	Max. 20	1 deň	2 kurzy
	"SAP Navigation"	Max. 20	0.5 dňa	2 kurzy
	Prezentácia "soft skills" tréningov	Max. 20	1 deň	2 kurzy
Tréning kľúčových užívateľov	Príprava testovacích skriptov Príprava užívateľských manuálov (Info pack)	Max. 25	1 deň	4 kurzy
Administrátori	Tréning pre každú pracovnú skupinu	Max. 10	3 dni	7 kurzov
Testeri Tréning pre každú pracovnú skupinu	"SAP Navigation"	Max. 20	0.5 deň	1 kurz
	"Čítanie" testovacích skriptov + Cvičenia	Max. 20	1 deň	6 kurzov
Tréning v praxi	"SAP Navigation" + ukážka systému + podpora v praxi	n/a	n/a	n/a
TTT školenie školiteľov počas fázy záruky a podpory	Tréning pre každú pracovnú skupinu	Max. 25	1 deň	36 kurzov

Tabuľka: Rozpis školení pre jednotlivé cieľové skupiny užívateľov systému

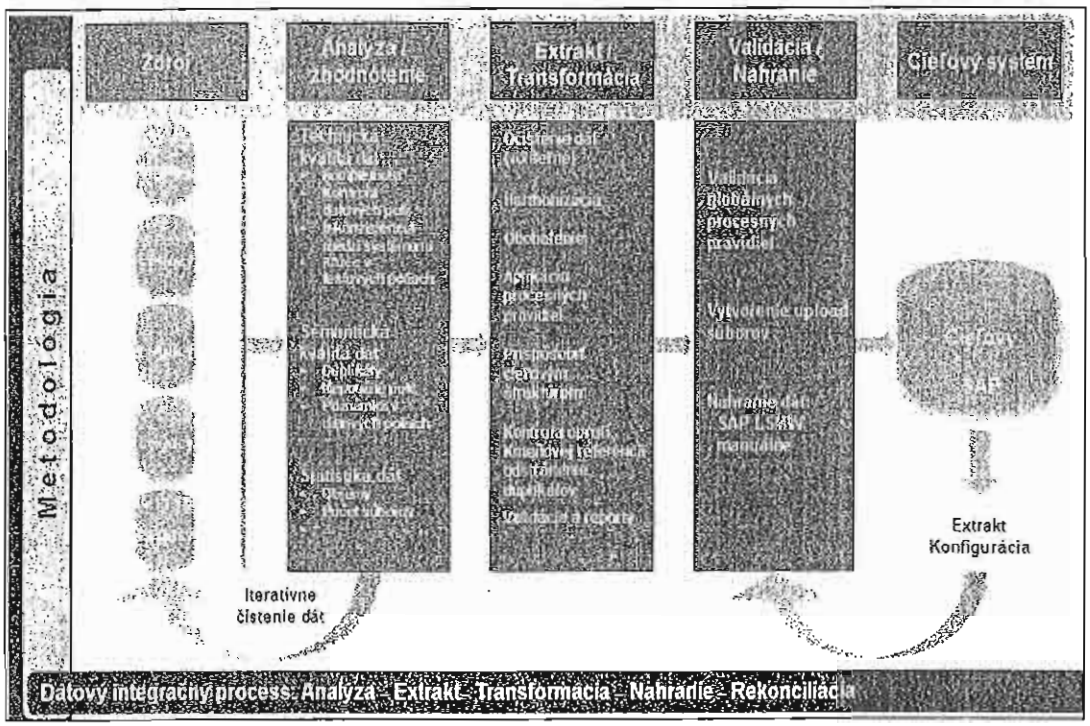
4.2 Migrácia dát

V ďalšom texte sa používa označenie „go-live" pre zavedenie do prevádzky.

4.2.1 Metodológia migrácie

Prístup k migrácii dát pre nové riešenie ŠDS musí zaistiť nasledujúce požiadavky:

- Spracovať analýzu potrieb kmeňových dát pre nové riešenie ŠDS ako celok a zaistiť, aby všetky procesné tímy mali k dispozícii kmeňové dáta, ktoré sú nevyhnutné pre realizáciu procesu.
- Spracovať analýzu potrieb migrácie transakčných dát pre jednotlivé funkčné oblasti nového riešenia ŠDS
- Koordinácia projektových tímov a subtímov v dátovej oblasti pre zaistenie rovnakého prístupu vo všetkých častiach systému a zaistiť, aby kmeňové dáta v rámci ŠDS neboli redundantné.
- Na základe požiadaviek jednotlivých procesov analyzovať spôsob prevedenia migrácie dát a naplánovať ju naprieč všetky tímy.
- Navrhnúť a realizovať nastavenie SAP a potrebných nástrojov a zároveň otestovať migráciu dát.
- Metodický prístup k migrácii je zobrazený v nasledujúcom diagrame:



Obrázok: Metodológia migrácie dát

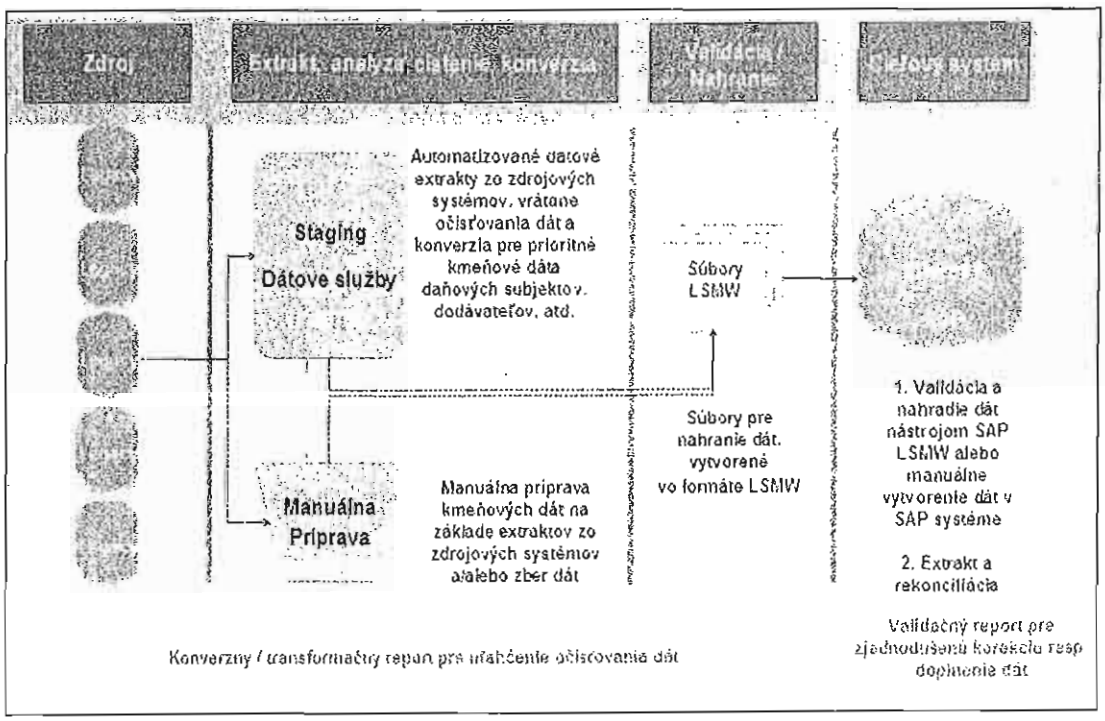
Jedným z cieľov nového integrovaného riešenia ŠDS je zaistenie konzistencie všetkých dát, ktoré sú v rade prípadov zdieľané alebo súčasne používané vo viac než jednej komponente celkového riešenia ŠDS. Objekty kmeňových dát pre riešenie ŠDS vychádzajú zo špecifikácie jednotlivých procesných oblastí a modelov SAP. Princípy pre migráciu a správu dát sa dajú zhrnúť nasledovne:

- Každý objekt dát je namapovaný na systémy a moduly, kde bude používaný. Niektoré objekty sú medzi komponentami, niektoré objekty kmeňových dát sa budú používať iba v jednom systéme/module riešenia ŠDS a nebudú zdieľané inými procesnými časťami ŠDS riešenia.
- V rámci každého objektu je definovaný zdroj dát pre migráciu (externé alebo interné systémy, Excel, apod.), spôsob migrácie (rozhranie verzus jednorázový prenos) a typ budúcej správy a aktualizácie (centralizovaný/ decentralizovaný a interný/externý).
- Každý dátový objekt bude mať určeného svojho vlastníka, a to ako z pohľadu prípravy dát pre migráciu do systémov ŠDS, tak z pohľadu procesu správy dát počas prevádzky (nemusí to byť rovnaká osoba)
- Pre každý zdieľaný dátový objekt je určený zdrojový systém, v ktorom bude objekt primárne spravovaný a navrhnutý sposob a frekvencia distribúcie dát z tohoto zdrojového systému do príjimajúcich systémov. Pre distribúciu dát medzi jednotlivými systémami je možné použiť štandardnú funkčnosť SAP, ako príklad ALE alebo štandardné extraktory medzi ERP a BI.
- V rámci každého objektu je takisto navrhnutý spôsob a početnosť aktualizácii dát medzi systémami ŠDS.
- Bude zabezpečená úplná referenčná integrita dát (F9)
- Náš prístup k správe dát zaistí sémantickú zhodu entít medzi všetkými komponentmi a systémami (F10)

Spôsob, akým sú dáta riadené závisí od ich charakteru. Z pohľadu riadenia dát sú dáta v ŠDS rozdelené na:

- Kmeňové dáta
- Pohybové dáta
- Historické dáta

Následujúca schéma zobrazuje spôsob toku dát pri migrácii:



Obrázok: Schéma toku dát

Plánujeme pracovať s nástrojmi podporujúcimi formáty LSMW a EMIGALL. Ich súčasťou je záznam o chybách v migrácii. (F7, F11)

S ohľadom na pilotnú prevádzku a produktívnu prevádzku existuje niekoľko možných variant migrácie dát, my však budeme postupovať nasledovne:

- Pred pilotnou prevádzkou odporúčame migráciu dát len v troch pilotných daňových úradoch
- Pred produktívnou prevádzkou počas fázy 1.6 Testovanie odporúčame migráciu dát vo všetkých 102 daňových úradoch

Tento prístup má nasledovné výhody:

- Ak užívatelia nebudú schopní udržať konzistentné dáta v pilotnom prostredí, táto diskrepancia bude automaticky eliminovaná počas migrácie pred produkčnou prevádzkou
- Nízku náročnosť pri definovaní master dát a transakčných dát pred pilotnou prevádzkou
- Žiadne konflikty pre prípad, že dôjde napríklad k delimitácii daňového subjektu

4.2.2 Plán migrácie

Plán migrácie dát sa dá rozdeliť na plánovanie

- Činností
- Výstupov
- Definíciu zodpovednosti a súčinnosti

4.2.2.1 Činnosti migrácie dát

Činnosti migrácie dát v oblasti procesov (F2, F8)

Fáza 1.1 analýza

- Definícia stratégie migrácie dát

Fáza 1.2 aktualizacia procesov

- Analýza požiadaviek pre čistenie a konverziu dát
- Vyvinúť plánovanie migrácie dát pre pilotné úrady
- Vyvinúť plánovanie migrácie dát pre definovanie go-live (102 úradov)

Fáza 1.3 návrh nového riešenia

- Vytvorenie dokumentov pre definíciu dátových objektov a migráciu dát (viď zoznam výstupov v následujúcom odstavci
- Vyvinúť cieľový koncept pro správu kmeňových dát pre pilotnú prevádzku
- Vyvinúť cieľový koncept pre správu kmeňových dát pre definitívnu prevádzku (102 úradov)
- Analýza a dokumentácia požiadaviek pre čistenie dát

Fáza 1.4 vývoj 18 mesiacov

- Definícia zodpovednosti a vlastníctva počas projektu, v pilotnej prevádzke a v definitívnej prevádzke
- Funkčná špecifikácia nástrojov pre migráciu a správu dát pre pilotnú prevádzku a definitívnu prevádzku

Fáza 1.5 integrácia do existujíceho prostredia 9 mesiacov

- Podrobný plán odovzdávania zodpovednosti odborným oddeleniam DSSR (Detailný plán odovzdania dátových procesov jednotlivým oddeleniam (Operatívny proces údžby master dát po zavedení pilotnej a finálnej prevádzky)

Činnosti v systémovej/technickej oblasti:

Fáza 1.1 analýza

- Definícia stratégie pre nástroje migráce dát

Fáza 1.2 aktualizácia procesov

- Analýza a dokumentácie požiadaviek pre nástroje a prostredie ETL

Fáza 1.3 návrh nového riešenia

- Špecifikácia nástrojov a prostredí ETL
- Špecifikácia validačných a kontrolných reportov

Fáza 1.4 vývoj 18 mesiacov

- Príprava, vývoj a nastavenie nástrojov a prostredí ETL

Fáza 1.5 integrácia do existujúceho prostredia 9 mesiacov

- Niekoľkonásobný test cyklus: extrakt, konverzia, validácia, čistenie pre pilotnú prevádzku

Fáza 1.6 Testovanie

- Niekoľkonásobný test cyklus: extrakt, konverzia, validácia, čistenie pre finálnu prevádzku

Fáza 1.7 Zavedenie do pilotnej prevádzky

- Cut-over do produkčného prostredia pilot (3 úrady)
- Cut-over do produkčného prostredia finálna prevádzka (102 úradov)
- Zmrazenie repository s master dátami (ETL nástroj) pred spustením pilotnej prevádzky (3 úrady)
- Zmrazenie repository s master dátami (ETL nástroj) pred spustením finálnej prevádzky (všetkých 102 úradov)
- Extrakt produkčných a transakčných dát, konverzia, validácia, čistenie
- Nahrať produkčné a transakčné master dáta
- Verifikácia výsledkov, sign-off jednotlivými vlastníkmi

4.2.2.2 Výstupy migrácie dát

Fáza 1.1 analýza

- Stratégia migrácie dát

Fáza 1.2 aktualizácia procesov

- Definícia dát, dokument definujúci atribúty dát , ktoré sa budú migrovať (kmeňové a/alebo transakčné)

Fáza 1.3 návrh nového riešenie

- Mapovanie dátových objektov
- Konverzia dátových objektov
- Plánovanie a popis migrácie dát pre pilotné úrady
- Plánovanie a popis migrácie dát pre definovanie go-live (102 úradov) (F1)

Fáza 1.4 vývoj 18 mesiacov

- Objekty migrácie dát – pracovná verzia Data migration object workbook
- Definícia pravidiel migrácie dát pre pilotné úrady
- Definícia migračných pravidiel pre prechod z pilotnej prevádzky do finálnej prevádzky (všetkých 102 úradov)
- Definovanie zodpovednosti a vlastníctva master dát počas pilotnej prevádzky
- Definovanie zodpovednosti a vlastníctva master dát po spustení finálnej prevádzky 102 úradov

- Plán údržby dát počas pilotnej prevádzky (3 úrady)
- Plán údržby master dát (všetkých 102 úradov)

Fáza 1.5 Integrácia do existujúceho prostredia 9 mesiacov

- Skúšobné nahranie dát pilotné úrady
- Detailný plán nahrania dát pilotné úrady
- Detailný plán nahrania dát 102 alebo 99 úradov (v závislosti od vybraného viariantu)
- Schválenie pre mapovanie dátových objektov a procedúru migrácie dát

Fáza 1.6 Testovanie

- Skúšobné nahranie dát pre 102 alebo 99 úradov (v závislosti od vybraného variantu migrácie dát)

Fáza 1.7 Zavedenie do pilotnej prevádzky

- Nahrané kmeňové a pohyblivé dáta v produkčnom prostredí spilot
- Nahrané kmeňové a pohyblivé dáta v produkčnom prostredí pilot
- Verifikovaný a validovaný výsledok, schválenie vlastníkom dát

Fáza 3 a 4 Vytvorenie riešenia ŠPS Štandardného poistného systému a vytvorenie riešenia ŠCS Štandardný colný systém

- Stratégia pre riadenie kmeňových dát pre integrované riešenie ŠDS, ŠCS a ŠPS

4.2.2.3 Predpoklady migrácie dát

Predpokladá sa migrácia nasledovných dát (F3 až F6):

- Identifikačné údaje o daňových subjektoch
- Otvorené položky (pohľadávky a záväzky podľa jednotlivých druhov daní a podľa jednotlivých zdaňovacích období, preplatky na daniach)
- Odpísané pohľadávky
- TRM open items (Údaje o daniach platených v splátkach alebo o odklade platenia daní)

Všetky ostatné dáta budú archivované. (F12)

Na účely plánu aktivít súvislacich s migráciou dát a k tomu prislúchajúcej náročnosti na kapacity predpokladáme, že bude zabezpečená dostatočná kvalita dát pre najviac tri cykly migrácie (extrahovanie, konverzia, validácia, čistenie, nahratie, verifikácia výsledkov, výsledky defektov).

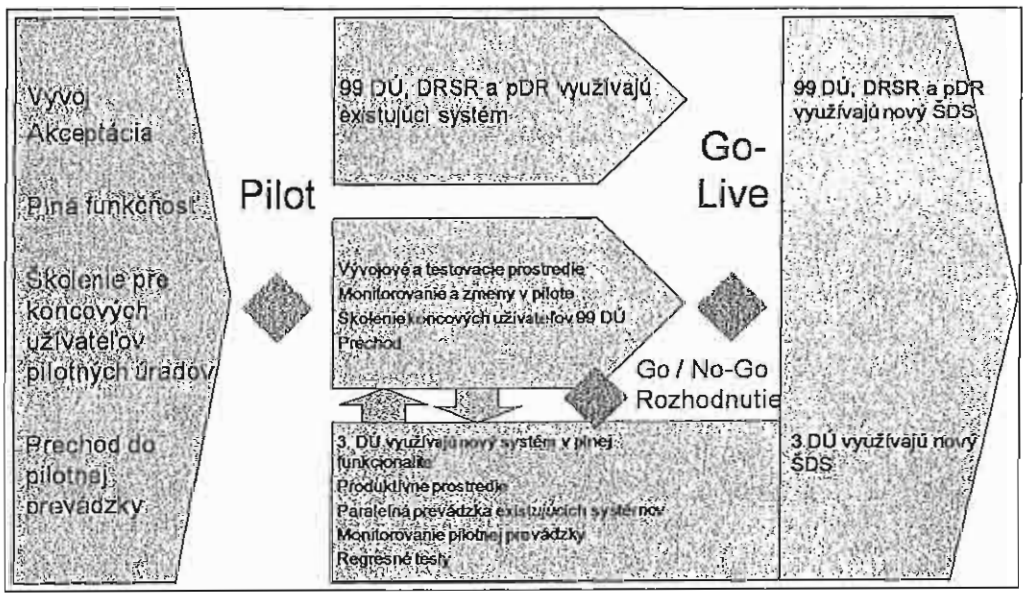
4.3 Prístup k prechodu

Pod prístupom k prechodu sa rozumie stratégia a plánovanie činností a výstupov pre prechod do produktívnej prevádzky, týka sa to najmä nasledujúcich oblastí:

- Migrácia dát
- Školenie koncových užívateľov
- Akceptačné testovanie
- Technická infraštruktúra

- Autorizácia a zabezpečenie systému
- Pripravenosť na podporu produkčného prostredia
- Skúška prechodu
- Prechod štandardných operácií čo znamená zastavenie aktivít vo fáze pred štartom produkčného prostredia a spustenie aktivít vo fáze po spustení produkčného prostredia
- Prechod technického prostredia čo znamená zastavenie súčasného technického prostredia a spustenie nového systému
- Pripravenosť a implementovanosť zmien v organizácii
- Samostatný prechod pre pilotnú prevádzku a produktívnu prevádzku
- Rozhodnutie o spustení alebo nespustení produktívnej prevádzky

Nasledujúca schéma zobrazuje základné aspekty prechodu pilota (3 daňové úrady) a prechodu do finálnej prevádzky (celkom 102 daňových úradov, DRSR a pDR):



Obrázok: Schéma prístupu k prechodu

V rámci projektových fáz a ich aktivít/podaktivít sa dajú činnosti a výstupy zhrnúť nasledovne:

Riešenie	Aktivita / podaktivita	Popis činností resp. výstupov
ŠDS Štandardný daňový systém	Aktivita 1.5 Poskytovanie TA v rámci integrácie do existujúceho prostredia	Definovaná a odsúhlasená stratégia pre Cut-Over
	Aktivita 1.6 Poskytovanie TA v rámci testovania	Plánovánie činností a výstupov podľa definovaných výstupov projektu
	Aktivita 1.7. Poskytovanie TA v rámci zavedenia do pilotnej prevádzky a následne do produktívnej prevádzky	Podrobné plánovánie pre prechod do pilotnej prevádzky 3 daňových úradov s ohľadom na to, že koncoví uživatelia budú používať paralelne existujúce systémy a zároveň nové rešenie ŠDS
	Aktivita 1.7. Poskytovanie TA v	Plánovánie činností a výstupov podľa

	rámci zavedenia do produktívnej prevádzky	definovaných výstupov projektu
ŠCS Štandardný colný systém a ŠPS Štandardný poistný systém	Podaktivita 3.4. Poskytovanie TA v rámci integrácie ŠCS a Podaktivita 4.4. Poskytovanie TA v rámci integrácie ŠPS	Definícia stratégie Cut-over pre integrované rešenie ŠDS, ŠCS a ŠPS

Za účelom podrobného plánovania prechodu se v priebehu fáz projektu vytvárajú výstupy, ktoré sa môžu zoskupit bud jednak ako:

- dokumenty resp. dokumentované procesy
- technická infraštruktúra a systémy

4.3.1 Výstupy plánovania prechodu – dokumenty a procesy

- Stratégia prechodu
- Podrobný plán pre prechod pilotných úradov
- Podrobný plán pre prechod finálnej prevádzky všetkých úradov
- Komunikačný plán "Go-live" pre pilotné úrady
- Komunikačný plán "Go-live" pre úrady finálnej prevádzky
- Plán prípravy prostredia technickej infraštruktúry (sieťové pripojenie, servery, tlačové prostredie, front-end, zálohovanie)
- Definícia kritérií operatívnej pripravenosti (operational readiness criteria)
- Definícia procedúry pre schválenie go-live (go-live sign-off procedure)
- Definícia núdzových/fallback scenárov pre kritické existujúce systémy (legacy) a existujúce rozhrania
- Definícia Go-Live zoznam: (jednak pre pilot a jednak pre finálny go-live)
    - Kontrolný zoznam rozhraní Legacy / legacy
    - Kontrolný zoznam middleware
    - Kontrolný zoznam pre každú funkčnú oblasť
    - Kontrolný zoznam migrácie dát
    - Kontrolný zoznam operačnej pripravenosti každého oddelenia daňového úradu
    - Kontrolný zoznam operačnej pripravenosti IT a infraštruktúra
    - Kontrolný zoznam operačnej pripravenosti SAP CC / Shared Service Centre
    - Kontrolný zoznam operačnej pripravenosti podpora/helpdesk
    - Kontrolný zoznam IT contracts
    - Kontrolný zoznam komunikácie a stakeholder management
- Ostatné dokumenty podľa jednotlivých kapitol

4.3.2 Technická infraštruktúra a systémy

Nasledujúce výstupy technickej infraštruktúry a systémov pre prechod zahŕňajú len produkčné prostredie.

- Technická infraštruktúra produkčného prostredia pilot (3 úrady)
- Technická infraštruktúra produkčného prostredia (102 úradov)
- Nastavenie a konfigurácia produkčného prostredia pilot (3 úrady)
- Nastavenie a konfigurácia produkčného prostredia (102 úradov)
- SAP Frontend rollout pilot (3 úrady)
- SAP Frontend rollout finálna prevádzka (102 úradov)
- Tlačové prostredie rollout pilot(3 úrady)
- Tlačové prostredie rollout finálna prevádzka (102 úradov)

- Batch jobs pilot (3 úrady)
- Batch jobs finálna prevádzka (102 úradov)
- Užívatelia, autorizácia a zabezpečenie systému – identické pre pilota a pre finálnu prevádzku, behom pilotnej prevádzky sú aktívni iba užívatelia pilotných úradov, ostatní užívatelia sú zablokovaní
- SAP Go-Live Check pilot (3 úrady)
- SAP Go-Live Check finálna prevádzka (102 úradov)
- Produkčný systém final validation pilot (3 úrady)
- Validácia produkčného prostredia pre finálnu prevádzku (102 úradov)
- Formálny handover produkčného prostredia (procesné / SAP CC / Shared Service Centre / IT)
- Preventívna údržba produkčného systému počas pilotnej prevádzky (3 úrady)
- Ostatné dokumenty podľa jednotlivých kapitol

4.3.3 Technické činnosti prechodu

Činnosti prechodu, ktoré sa plánujú jednak pre pilot go-live a jednak pre finálny go-live, sa dajú rozdelit do troch skupín:

- Príprava SAP
- Konkrétne prevedenie SAP (cut-over execution)
- Príprava a prevedenie Middleware / Enterprise Service Bus / existujúce systémy Legacy

4.3.3.1 Činnosti prípravy pro Cut-Over produkčného prostredia SAP

- Freeze/zmrazenie kmeňových dát
- Finalizovanie a validácia nastavení a konfigurácia vývojového systému
- Finálna úprava kmeňových dát
- Finalizovanie a validácia nastavení middleware / enterprise service bus
- Definícia finálnych transportov do produkčného prostredia
- Zablokovanie všetkých užívateľov vo vývojovom prostredí

4.3.3.2 Prevedenie Cut-Over produkčného prostredia SAP (cut-over execution)

- Validácia transportov a nastavení v produkčnom prostredí
- Manuálna zmena parametrov "v produkcii"
- Zmrazenie/Freeze kmeňových dát (v existujúcich systémoch)
- Migrácia dát: extrakt, konverzia, validácia, očistenie kmeňových dát
- Migrácia dát: Nahrať produkčné kmeňové dáta a transakčné dáta do produkčného prostredia
- Verifikácia/validácia výsledkov v produkčnom prostredí SAP, schválenie dát vlastníkom (viď kapitola Migrácia dát)
- Finálny release produkčného prostredia (de-blokovanie užívateľov, atd.)

4.3.3.3 Príprava a prevedenie Cut-Over Middleware / Enterprise Service Bus / existujúce systémy Legacy

- Transportovanie scenárov, servisov a kmeňových dát
- Validácia transportov SAP
- Zaistenie a validovanie komunikácie a konektivity systémov, nasadenie (deployment) adaptérov
- Validácia na produkčnom prostredí
- Finálny release produkčného prostredia (de-blokovanie užívateľov, atd.)
- Operatívna pripravenosť prostredí Middleware / Enterprise Service Bus / Existujúce Legacy systémy

4.4 Testovanie

Táto kapitola popisuje spôsob vykonávania jednotlivých typov testov tak, ako sú bežne realizované v rámci nasadzovania nami ponúkaného riešenia. (E9, G1, G2)

4.4.1 Metodológia testovania

4.4.1.1 Ciele Testovania

Testovanie ako nevyhnutná časť životného cyklu vývoja overuje že požiadavky a špecifikácie boli správne implementované do riešenia.

Cieľom testovania je zabezpečiť aby riešenie spĺňalo špecifikácie vrátane:

- výkonu
- odolnosti
- bezpečnosti

Na dosiahnutie hlavných cieľov, testovanie sa zameriava na tieto hlavné oblasti:

- **SAP kľúčová funkcionalita** – Overenie že všetky procesné tímy konfigurovali SAP R/3 podľa zákazníckych požiadaviek a on-line transakcie fungujú správne a poskytujú očakávané výsledky.
- **Rozhrania** – Potvrdenie že vstupné a výstupné rozhrania presunú dáta medzi klientskými pôvodnými systémami a SAP presne a načas.
- **Rozšírenia** – Overenie rozšírení systému na vyriešenie identifikovaných rozdielov medzi SAP a klientskými požiadavkami.
- **Workflowy** – Overenie že všetky workflovy pracujú tak ako je očakávané v posielaní správnej notifikácie správnemu človeku v správnom čase.
- **Dávkove Procesovanie** – Overenie že všetky toky a závislosti vrámci a medzi dávkovými cyklami vyhovujú zákazníckym požiadavkám.
- **Reportovanie** – Potvrdenie že reporty spĺňajú užívateľské požiadavky pre vzhľad reportov a reporty obsahujú presné dáta.
- **Konverzie dát** – Overenie že všetky konverzie v jednom čase nahrajú dáta presne a načas.
- **Bezpečnosť** – Overenie že SAP bezpečnosť bola vytvorená a poskytuje koncovým užívateľom nevyhnutný prístup na vykonanie ich pracovných aktivít, a zároveň poskytuje dostatočné oddelenie
- **Systémy** – Overenie že systémové komponenty a procedúry boli zostavené na poskytovanie stabilného a dostupného produkčného prostredia.

4.4.1.2 Testovanie

IBM používa Ascendant metodológiu, pozostávajúcou z niekoľkých zložiek. Nižšie sú uvedené typické činnosti v rozsahu testovania (kategórie testovania):

Revízie jednotlivých častí vývoja (štandardné aj neštandardné) musia vykonávať náhodne pridelení členovia tímu, alebo tretia strana (podľa rozhodnutia objednávateľa) podľa vopred dohodnutej metodológie. Revízie sú súčasťou podaktivity 1.4.

Unit Testy – Počiatočné testovanie nového a zmeneného kódu v module. Overuje programové špecifikácie voči vnútornej logike programu alebo modulu a overuje logiku.

Assembly Testy – Overujú správne vykonávanie integrovaných modulov v rámci aplikácie. Testovaná aplikácia nie je spravidla integrovaná do iných aplikácií v systéme. Komunikácia medzi modulmi v rámci systému je testovaná v kontrolovanom a izolovanom testovacom prostredí.

Systémový Test - overenie správneho vykonávania všetkých aplikačných komponentov, vrátane rozhraní do iných aplikácií. Oba funkčné a štrukturálne druhy testov sú vykonávané s cieľom overiť, že systém funkčne a prevádzkovo spĺňa požiadavky.

Systémové Integračné Testy – Komplexné testovanie voči dizajnu, že všetky transakcie, procesy, procedúry, kontroly a systémy sú integrované a fungujú tak ako sa očakávalo na podporu požiadaviek.

Záťažové a Výkonové Testy – zabezpečujú, že softvér, hardvér a sieťová infraštruktúra kapacitne vyhovujú počtu užívateľov a objemu požadovaného na spracovanie procesov.

Užívateľské Akceptačné Testy – poskytujú príležitosť pre koncových užívateľov užívateľov otestovať a prevziať vlastníctvo navrhovaného systému, procesov a postupov. Užívatelia a identifikovaní členovia vedenia organizácie vykonajú testy, tak aby sa mohli ubezpečiť, že dodané systémy spĺňajú potreby a požiadavky.

Akceptačné a kontrolné Testy – overuje, že systém spĺňa špecifikované užívateľské požiadavky a vykonáva sa za účasti objednávateľa. Test je vykonaný IBM na konci projektu ako konečné potvrdenie funkčnosti systému.

Testy Bezpečnosti – overujú že užívateľské profily vytvorené pre SAP produkčné prostredie poskytujú správnu autorizáciu užívateľov. Toto testovanie overuje, že profily povolia alebo zakážu procesovanie tak ako sú definované procesnými a change manažment tímami.

Dávkové Testy - testovanie dávkového spracovania v procese vývoja.

Cut-over Testy – vykonanie cut-over krokov, plánu konverzie, a deň 1 aktivít s cieľom zabezpečiť, aby všetky činnosti mohi byť vykonané v danom čase, pri plánovanej sekvencii a pri očakávaných výsledkoch. Sú súčasťou podaktivity 1.7.

Migračné Testy – (Súčasť podaktivity 1.5) – testy extraktov, kvality dát, transformácie dát, nahrávania programov a efektívnosti migračných procedúr a vlastníkov dát.

Zákazník poskytne na testovanie prostredie, ktoré bude umožňovať testovanie všetkých požadovaných rozhraní pomocou skutočných, alebo testovacích modulov, na ktoré bude možné sa napojiť. V prípade, že testovacie prostredie neumožní funkčné otestovanie integrácie pre neexistenciu modulu, voči ktorému sa integrácia testuje, bude sa toto rozhranie považovať za otestované.

Typy testov:

Regresné Testy- testujú pôvodnú funkcionalitu. Toto sa týka viacnásobných deploymentov nových releasov a zmien systému na overenie že pôvodná funkcionalita nie je poškodená po uvedení novej funkcionality.

Funkčné Testy – overujú logické zoskupenia programov na zabezpečenie toho že sú funkčné, bez chýb a majú požadovanú úroveň kvality.

Technické Testy – testy technického prostredia, technických komponentov a infraštruktúry.

Typy testov obsahujú kategórie testov. Plán testovania určí všetky kategórie testov podľa jednotlivých testovacích cyklov, typov testov, testovacích dát, testovacích objektov, dokumentácie, tímov, prostredia a kritérií.

Objekty testovania

Modul môže byť definovaný ako jednotku práce, priradená jednej osobe, napr. SAP transakcia alebo ABAP vyvinutý report, zahŕňajúca aj konfiguračné a vývojové práce. Napríklad cieľom Unit testu je overiť, že modul je správny a úplný, bude fungovať očakávaným spôsobom, a poskytuje očakávané výsledky.

Z tohto dôvodu Unit testy zahŕňajú testovanie:

- SAP konfigurácie
- dátových konverzií a migračných programov
- rozhraní
- rozšírení
- reportov
- vzhľadu a formulárov
- SAP profilov bezpečnosti

Systémové integračné testy testujú zlúčené komponenty na reprezentáciu scenárov. Systémové integračné testy zahŕňajú testovanie SAP, nie-SAP a manuálnych úloh potrebných pre podporu procesov. Hlavným cieľom týchto testov je overiť:

- funkčnosť celkového systému
- integráciu SAP modulov a procesov
- integráciu SAP konfigurácie a zákazníckeho vývoja
- integráciu systému so systémami mimo SAPu

Ostatné objekty testovania budú definované pre každú kategóriu testov.

Príprava Testovania

Jednotlivé kroky ktoré sú súčasťou prípravy testovania:

Finalizácia rozsahu – potvrdenie rozsahu testovania a presné definovanie toho čo patrí do rozsahu testovania a čo nebude predmetom testovania. Všetky procesy, ktoré budú implementované ako časť releasu, budú obsiahnuté v testovacom pláne.

Potvrdenie časového plánu a pracovného plánu – v realizačnej fáze projektu sa zostavuje detailný plán jednotlivých činností a časový plán pre testovací proces.

Dokumentácia a finalizácia Testovacích procedúr – počas prípravy testovania sa zadefinovanie postupy na prípravu testovacích skriptov, vykonanie testov, overenie a zdokumentovanie výsledkov testov, riadenie a riešenie defektov. Tieto postupy budú zdokumentované.

Zostavenie testovacieho prostredia – Testovacie prostredie bude zostavené a pripravené pred samotným vykonaním testov. Testovacie prostredie bude vytvorené na strane objednávateľa.

Potvrdenie Testovacieho Tímu – v tomto kroku sa definuje a potvrdí organizácia testovacieho tímu, členovia tímu, ich role a zodpovednosti.

Príprava Testovacieho Tímu – tímy zúčastnené na testovaní budú vyškolené na prípravu testovacích plánov, na používanie testovacích nástrojov, vykonanie testov a reportovanie problémov. IBM ponúka školenie aplikačné testovanie. Obsah tohoto školenia je popísaný tomto dokumente, kapitola Školenia.

Príprava Testovacieho Plánu – Testovací plán definuje ciele testovania, obsahuje testovacie scenáre, testovacie skripty a poradie v akom budú vykonávané. Pre každú testovaciu fázu bude vytvorený samostatný testovací plán. Testovací plán bude pripravený pred samotným vykonaním testu.

Definovanie Správy o Testovaní – tento krok obsahuje definíciu testovacích metrík použitých v testovacích reportoch a štruktúru testovacích reportov.

Akceptácia Testovacích Plánov – vytvorené testovacie plány musia byť zrevidované a schválené pred samotným vykonaním testov.

Štruktúra Testov

Popisuje štruktúru vytvárania testovacích prípadov počas etapy prípravy testov.

- Testovací scenár – je zostavený z viacerých Testovacích Prípadov, tak aby bola otestovaná ucelená funkcionalita. Poradie v akom sú vykonávané testovacie kroky, testovacie skripty a testovacie prípady je veľmi dôležité.
- Testovací prípad – Testovacie prípady sú vytvorené z jedného alebo viacerých Testovacích skriptov. Každý Testovací prípad reprezentuje samostatný proces. Testovací prípad nie je kompletný pokiaľ všetky Testovacie kroky alebo Testovacie skripty v rámci Testovacieho prípadu nie sú úspešne vykonané.
- Testovací skript – logické zlučovanie viacerých Testovacích krokov
- Testovací krok – dokumentuje podmienky, užívateľské akcie, dáta a očakávané výsledky. Niektoré testovacie kroky môžu byť asociované s automatickými testovacími krokmi.

Testovacie prípady sú vytvárané tak aby pokryli všetky požiadavky.

Testovacie prípady zahrňajú nasledovné typy:

- testovanie funkcionality s pozitívnymi podmienkami – pozitívne testy
- testovanie funkcionality s negatívnymi podmienkami – negatívne testy
- testovanie hraničných hodnôt

Výstupné kritériá

Význam výstupných kritérií je kontrola kvality pri prechode z jednej fázy do inej fázy. Výstupné kritériá pre Systémový test, Systémový Integračný test a Akceptačný test musia byť splnené pre postup do ďalších fáz projektu.

Detailný zoznam výstupných kritérií bude špecifikovaný v realizačnéj fáze projektu za účasti klienta a bude súčasťou Plánu testovania.

Testovacia Dokumentácia

Testovacia dokumentácia pozostáva z:

- Testovacích plánov, Testovacích scenárov, prípadov a testovacích skriptov (vrátane krokov)
- Protokoly z testovania
- Detailné testovacie harmonogramy
- Správa o testovaní
- Zoznam defektov, ktoré je potrebné upraviť

Proces evidencie chýb

IBM používa zadefinovaný process evidencie chýb (defektov) nájdených počas vykonávania testov. Proces popisuje životný cyklus chyby (defektu) od jeho otvorenia až po jeho uzavretie, kategorizáciu chýb, vlastnosti chýb, nástroj na evidenciu chýb (defektov) a ich riešenia a zodpovednosti jednotlivých rolí podieľajúcich sa na tomto procese.

Testovacie požiadavky

Táto sekcia pokrýva požiadavky, ktoré sa týkajú testovacej stratégie a testovacieho procesu.

- **Zdroje** – vyškolenie zdrojov bude dostupné zo strany klienta na podporu testovacích požiadaviek

- **Prístup** – Všetky zdroje zúčastnené na testovaní budú mať prístup do SAPu, systému na ukladanie dokumentácie, a všetkým štandardným softvérom nevyhnutným na dokončenie testovacieho procesu

- **Unit Testing/Revízie sú požadované** – Všetky nové alebo zmenené funkcionality budú plne zdokumentované a testované prostredníctvom Unit testov pred spustením ďalších testovacích fáz.

- **Šablóny** – Všetky testovacie skripty, Testovacie scenáre a Test Report šablóny sú vyvinuté podľa testovacích štandardov spomínaných v tomto dokumente.

- **Výstupné Kritériá** – výstupné kritériá pre Systémový Test, Systémový Integračný Test a Akceptačný test musia byť podpísané a schválené klientom

- **Testovacie Prostredie** - testovacie prostredie musí byť zostavené klientom pred začatím testovacieho procesu

- Na vykonanie Integračných testov, rozsah a konfigurácia musia byť zmrazené pred začatím Integračných testov.

- **Vybraté Testovacie Nástroje** - je navrhnuté a vybraté úložisko pre Testovacie Skripty a Testovacie Prípady tak aby boli splnené požiadavky organizácie.

- **Testovacie Dáta** - očistené testovacie dáta budú dostupné pre požadované integračné a funkcionálne testovanie.

4.4.2 Plán testovania

Plán testovania popisuje rozsah testu, prístup k testovaniu, zdroje a rozvrh zamýšľaných testovacích aktivít. Identifikuje testované položky, vlastnosti, ktoré budú testované, úlohy testovania, kto bude robiť akú úlohu, mieru nezávislosti testerov, testovacie prostredie, techniky návrhu testov, použité vstupné a výstupné kritériá a zdôvodnenia pre ich výber a všetky riziká požadujúce plánovanie pre mimoriadne prípady. Je to záznam procesu plánovania testov.

Plán testovania obsahuje informácie kedy a čo bude testované počas každého testu.

Plán testovania bude obsahovať:

- počet všetkých testov (testovacích prípadov)
- denný zoznam testov ktoré budú testované, a informácia o priradení rolí jednotlivým členom tímu
- Odhad počtu testov ktoré budú vykonané jednotlivými testermi a odhadovaný čas dokončenia testov
- hodnotenie nevyhnutnej kvality testovacích dát.

Objednávateľ je zopodvedný za zabezpečenie priamej účasti svojich zamestnancov na testovaní podľa vypracovaného plánu testovania.

4.5 Riadenie projektu

Riadenie projektu je štruktúrovaná činnosť, ktorá však musí zohľadňovať reálny vývoj situácie v priebehu projektu. Je zodpovednosťou projektových manažérov, aby zodpovedajúcim spôsobom prispôsobili aspekty projektového riadenia s tým obmedzením, že zmeny, týkajúce sa dĺžky trvnia aktivity, subaktivity alebo fázy projektu, rozsahu plnenia predmetu zákazky a ceny podliehajú zmenovému konaniu.

4.5.1 Riadiaca štruktúra projektu

Riadenie projektu je rozhodujúce pre úspešný výsledok akýchkoľvek implementačných snáh. Efektívna riadiaca štruktúra ustanovuje vodiace princípy, metodológiu a stratégiu za ktorých sa projekt realizuje. Zabezpečuje, aby boli do praxe uvedené spoľahlivé a praktické ovládacie prvky projektového riadenia a zmeny a aby sa včas dosiahla nevyhnutná rovnováha a konsenzus tak, aby nedošlo k ohrozeniu kvality alebo včasnosti implementácie.

Oblasti záujmu

Riadenie projektu je nevyhnutné na zabezpečenie efektívneho uskutočnenia týchto hlavných implementačných disciplín:

Organizácia

- Organizačná štruktúra (virtuálna i skutočná)
- Role a zodpovednosti (pre rozhodovanie a monitorovanie pokroku)
- Ustanovenie hraníc (pre rozhodnutia, povinnosti a zodpovednosti)

Proces

- Harmonizácia procesu (globálne i naprieč jednotlivými útvarmi)
- Riadenie výkonnosti (použitie KPI - kľúčových ukazovateľov výkonnosti)
- Rozhodovacie procesy
- Proces rozvoja nových schopností

Technológia

- Štandardy pre nástroje a technológiu
- Spoločná vzťažná sústava a architektúra riešení
- Používanie technológií naprieč jednotlivými útvarmi
- Spôsob používania existujúcich systémov

Údaje

- Štruktúrované dátové hierarchie a prvky
- Spoločný dátový jazyk
- Riadenie kvality dát
- Riadenie integrácie dát (definovanie jedinej verzie skutočnosti, distribúcia dát)
- Uľahčenie (facilitácia) schvaľovania (proces notifikácie a autorizácie)

Nižšie sú uvedené niektoré z kľúčových faktorov, o ktorých sa domnievame, že sú pre úspech projektu u zákazníka rozhodujúce.

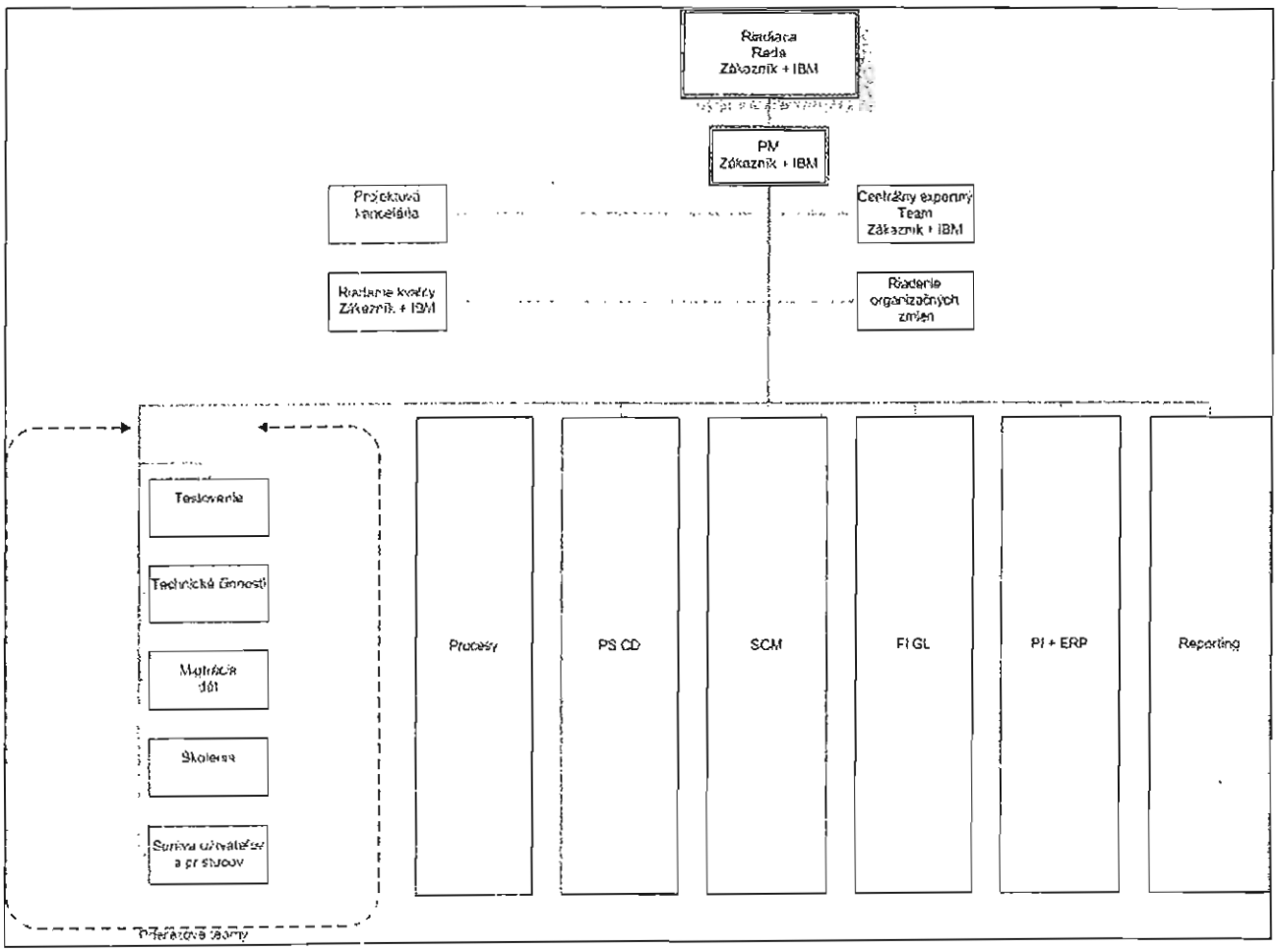
- **Integrovaný tím:** Počas implementačnej fázy budú členovia tímu (zákazníka a IBM) pracovať v rámci svojich oblastí. Ak existujú styčné body, vedenie tímov zorganizuje praktické semináre k integrácii a výsledok bude prezentovaný na stretnutiach vedúcich tímov, alebo na stretnutiach tímov venovaných integrácii.
- **Štruktúrované nasadzovanie a ukončovanie činnosti:** IBM zhodnotí vplyv výmeny ľudí. IBM definuje pre postupné nasadzovanie a stiahnutie členov projektového tímu proces a povinné formuláre (napr.: odovzdávací výkaz).
- **Bok po boku s členmi projektového tímu zákazníka:** Je veľmi dôležité a pre úspech projektu nevyhnutné, aby pri napĺňaní projektových cieľov pracovali členovia tímu zákazníka a členovia IBM tímu spolu ako jeden tím. Vhodne kvalifikovaní členovia projektového tímu zákazníka musia byť na požiadanie k dispozícii v rámci projektového plánu práce. Pre špecializované úlohy, praktické semináre alebo konzultácie si IBM vyžiada expertov zo strany zákazníka. Musia byť k dispozícii na požiadanie, v rámci projektového plánu práce (nie na plný úväzok).
- **Integrácia riadenia zmeny:** Je veľmi dôležité a pre úspech projektu nevyhnutné, aby bol tím riadenia zmeny (zodpovednosť zákazníka) zainteresovaný vo fáze prehodnocovania blueprintu (podrobného plánu) a vo fáze vývoja nového riešenia. Tím riadenia zmeny si musí byť vedomý vplyvu nového riešenia (ľudia, usporiadanie, procesy) a musí v záujme dosiahnutia projektových cieľov definovať plán korekčných činností (nápravy). Kľúčovým faktorom je veľký dôraz na podporu a napomáhanie lokálnym zmenám i zmenám v centre.
- **Zainteresovanie zúčastnených strán:** Záujmové skupiny (stakeholders) na strane zákazníka musia mať na projekte záujem a účasť. Toto je nevyhnutné pre úspech projektu (pozri sedem kľúčových faktorov úspechu).
- **Riadenie problémov:** Projekt bude podporovaný dobre načasovaným a efektívnym procesom pre rozriešenie prípadných problémov.
- **Prechod z módu realizácie do podporného módu:** Počas realizácie projektu bude časť spoločného podporného tímu pracovať ako súčasť realizačného tímu. Pre odovzdanie procesu podpornému tímu bude existovať jasne definovaný proces odovzdávania

4.5.2 Organizačná štruktúra realizačného tímu

Organizačná štruktúra projektu je zachytená na nasledovnom diagrame. Podotýkame, že najdôležitejším predpokladom úspechu projektu je plnohodnotné zapojenie zamestnancov zákazníka do práce v projektových teamoch a, samozrejme, v riadiacej štruktúre projektu.

Jednotlivé projektové skupiny sa delia na funkčné a prierezové. Funkčné zodpovedajú za dosiahnutie funkčnosti výsledného systému (riešenia), zatiaľ čo prierezové skupiny majú na starosti tie oblasti, ktoré sú spoločné pre všetky funkčné oblasti, resp. vytvárajú pre ne predpoklady (testovanie, migrácia dát, školenia a pod.).

Z riadiacej štruktúry projektu zvlášť upozorňujeme na oblasť riadenia organizačných zmien (mimo rozsahu ponúkaného riešenia), ktorá je rozhodujúcou pri zavádzaní zmeny (nový systém, nové procesy) do bežného života zamestnancov zákazníka a najmä na udržanie tejto zmeny aj po fáze implementácie, pilota a zavedení do rutinnej prevádzky.



4.5.3 Popis rolí realizačného tímu

4.5.3.1 Sponzor (Zákazník / IBM)

Sponzor je vlastníkom projektu. Aktívne podieľa na úspechu projektu na najvyššej úrovni. K jeho zodpovednostiam patrí:

- celková zodpovednosť za projekt a starosť o dosiahnutie cieľov
- realizácia orgánu vrcholového riadenia projektu
- zabezpečenie zapojenie vrcholového manažmentu zákazníka v rámci projektu
- zabezpečenie účasti školeného personálu a poskytnutie potrebných finančných prostriedkov na financovanie projektu
- demonštrovanie osobného záväzku a odhodlanie k projektu
- zabezpečenie súladu organizačných a projektových cieľov
- kontrola konečných produktov projektu a prinášanie nových nápadov
- podporovanie projektu vo všetkých oblastiach pôsobnosti
- stimulovanie silného projektového ducha a dôkladné riadenie všetkých účastníkov projektu

4.5.3.2 Riadiaci výbor projektu (Zákazník / IBM)

Riadiaci výbor projektu dáva projektu strategickú víziu a smer, a je zodpovedný za celý projekt, vrátane stanovenia cieľov, ktoré sa projekt snaží dosiahnuť. Hlavné úlohy sú:

- poskytovanie základného vybavenia pre projekt
- poskytovanie potrebných zdrojov
- monitorovanie výkonu a pomôcť vedúcim projektu
- nastavenie a sledovanie plnenia hlavných cieľov projektu
- prijatie kľúčových a strategických rozhodnutí v projekte
- vykonávanie kontrol a certifikácie plánu projektu a plánu zmien
- schválenie správy o projekte
- poskytovanie pomoci vedenia projektového tímu
- skontrolovanie stavu projektu a monitorovanie pokroku
- podpora rozhodovania na vyšších úrovniach
- vykonávanie kontrol a schvaľovania zmien v projekte a súvisiacich nákladov

4.5.3.3 Projektový manažment (IBM)

Projektový manažér IBM zodpovedá za riadenie projektových aktivít. Zodpovedá sa Riadiacemú výboru projektu. K jeho zodpovednostiam patrí:

- plánovanie a celkové riadenie projektu
- monitorovanie a podávanie správ
- koordinácia projektu
- udržiavanie komunikácie o projekte spolu s projektovým manažérom projektu na strane zákazníka
- koordinácia projektového prostredia
- vytvorenie dokumentácie a procesné normy pre dodávky materiálov
- príprava projektu a udržiavanie plánu
- spolupracovanie s projektovým manažérom projektu na strane zákazníka pri identifikácii a riešení odchýlok od plánu projektu
- vykonávanie pravidelné stretnutia o stave projektu;

4.5.3.4 Projektový manažment (Zákazník)

Projektový manažér zákazníka zodpovedá za projekt. Spolupracuje s projektovým manažérom IBM. Zodpovedá sa Riadiacemú výboru projektu. K zodpovednostiam projektového manažéra na strane zákazníka patrí:

- celkové riadenie, riadenie zamestnancov na strane zákazníka a zabezpečenie, že zákazník postupuje podľa plánov, harmonogramu a procedúr projektu
- úlohu sprostredkovateľa medzi spoločnosťou IBM a všetkými oddeleniami zákazníka
- spoločne s projektovým manažérom IBM riadi proces riadenia zmien projektu
- vykonávanie pravidelných stretnutí o stave projektu
- Preskúmanie a pripomienkovanie materiálov, ktoré majú byť dodané IBM a proces akceptácie
- riadenie a zodpovednosť za súčinnosť zo strany zákazníka (ľudské zdroje, financie, dokumentácia, informácie, včasné rozhodnutia a pod.)

4.5.3.5 Projektová kancelária (Zákazník / IBM)

- vedenie zápisníc z rokovaní, pomoc pri projekte a dokumentácii
- administratívne práce na projekte
- príprava a distribúcia dokumentácie

- pomoc projektovým manažérom a vedúcim pracovných skupín v organizácii práce
- riadenie a potrebné prostriedky na jazykové preklady na projekte

4.5.3.6 Podporné tímy – prierezové tímy a centrálny expertný tím (Zákazník / IBM)

Jedným z najdôležitejších cieľov veľkých projektov, akým je bezpochyby aj tento projekt je zabezpečenie integrácie a kvality podpornými tímami v kľúčových oblastiach, ako sú:

- Integrácia riešenia (procesy a funkcie)
- Integrácia medzi skupinami (rozsah a koordináciu práce)
- Integrácia medzi procesmi
- Technická integrácia
- Integrácia a koordinácia na úrovni projektu
- Integrácia v rámci zákazníka

Úloha integrácie a kvality

- Podpora a spravovanie všetkých rozmerov integrácie na projekte
- Poradenstvo a odborné znalosti funkčných a technologických priestorov
- Poskytovanie poradenstva o technických otázkach
- Poskytovanie poradenstva o podstatných otázkach
- Vykonávanie poradenstva v oblasti osvedčených postupov .

Skupiny jednotlivých podporných tímov tvoria

- Odborníci z rôznych odborov (Zákazník a IBM)
- Experti pre integráciu riešenia (Zákazník a IBM)
- Členovia realizácie organizačných zmien a zmien riadenia (Zákazník)
- Experti pre koordináciu testovania (Integračný manažér) (IBM)

Kľúčom k integrácii a kvalite bude dostatočné zapojenie odborníkov zákazníka - podrobné skupiny členené po balíkoch, podaktivitách a aktivitách a podpora technických skupín (Zákazník / IBM)

4.5.3.7 Povinnosti kľúčových používateľov a vedúcich skupín (Zákazník)

- podieľať sa na testovaní, dokumentácii, zavedení a podpory riešenia
- identifikovať nedostatky a rozdiely medzi existujúcimi procesmi a budúcich procesov zákazníkov
- pomoc pri príprave a realizácii vzdelávania koncových užívateľov
- pomoc pri príprave a realizácii procesov
- Spolupráca s technickým tímom pri návrhu a vývoji správy, forma, rozhrania a konverzie
- práca s kolegami v organizácii vykonať potrebné organizačné zmeny

4.5.3.8 Povinnosti vlastníkov procesov (Zákazník)

- zodpovednosť za stanovenie a zjednotenie procesov zákazníka
- odovzdávanie vedomostí na podporu riešenia a znalosť procesov zákazníka
- pomoc a poradenstvo projektovému tímu
- zúčastňovať sa rozhodovaní a ich prijímaní

4.5.4 Požiadavky na súčinnosť klienta

Úspešné dodanie predmetu plnenia zo strany poskytovateľa je možné za predpokladu, ak objednávateľ zabezpečí maximálnu súčinnosť bližšie špecifikovanú v tejto ponuke. Ak objednávateľ napriek písomnému upozorneniu poskytovateľa, opakovane neposkytne poskytovateľom požadovanú súčinnosť, pokiaľ neposkytnutie súčinnosti bráni včasnému plneniu zmluvných povinností poskytovateľa a ak je poskytnutie požadovanej súčinnosti v možnostiach objednávateľa, považuje sa také neposkytnutie súčinnosti za podstatné porušenie zmluvy a môže byť dôvodom na vypovedanie zmluvy zo strany poskytovateľa.

V tejto časti sú uvedené niektoré ďalšie požiadavky na súčinnosť:

- Poskytnúť vhodné zariadenia a priestory pre tímy, včítane projektora kompatibilného so SVGA, sieťové pripojenie k systému SAP, prístup na Internet, prístup na SAP OSS (SAP Online system services), telefonické pripojenie a všetko iné potrebné vybavenie.
- Zákazník bude zodpovedať za všetku ďalšiu potrebnú infraštruktúru IT, tak, aby spĺňala požiadavky prevádzkovania systému SAP.
- Zákazník zodpovedá za priradenie ľudí k ich rolám a ich riadenie
- Je dôležité, aby správcovia systému, používatelia a kľúčový členovia tímov boli určení zákazníkom už od začiatku projektu.
- Zákazník zodpovedá za vytvorenie poštových schránok, ktoré sa budú používať na odosielanie oznamov. Na odosielanie sa podporuje len protokol SMTP.
- Zákazník zodpovedá za zaistenie sieťovej komunikácie medzi koncovým používateľom a serverom SAP
- IBM je v rámci implementácie ponúkaného riešenia zodpovedná za systémovú integráciu, t.j. určuje požiadavky na zmeny v systémoch integrovaných s ponúkaným riešením. Za realizáciu všetkých potrebných zmien v systémoch integrovaných na ponúkané riešenie je však zodpovedný zákazník.
- Zákazník je povinný informovať IBM o zmenách v okolitých systémoch. V prípade výskytu takýchto zmien má IBM právo vyhodnodiť dopad zmeny na projekt a v prípade potreby upraviť projektový plán.
- Zákazník zodpovedá za časovú synchronizáciu medzi všetkými servermi a zariadeniami koncových používateľov.
- IBM nezodpovedá za kvalitu údajov zadávaných zákazníkom a ním poskytovaných na import.
- Zákazník bude zabezpečovať import údajov potrebných na konfiguráciu systému SAP v predloženom formáte
- Zákazník bude zabezpečovať virtuálne privátne siete VPN pre implementačnú pracovnú skupinu IBM tak, aby sa so systémom dalo pracovať a podporovať ho vzdialene.
- Zákazník bude zabezpečovať, aby personál zákazníka bol k dispozícii na poskytovanie takej pomoci, akú IBM primerane požaduje. Bude to zahŕňať:
    - vedúcich podpornej prevádzky,
    - vedúcich analytikov podpory,
    - správcov databáz, sietí a dlhodobých systémov;
    - personál, ktorý má znalosti a skúsenosti v požiadavkách na posun podnikových informácií do riešenia IT, špecifickú expertízu v zbere údajov a návrhu hodnotení a riešení, a
    - špecialistov v oblasti predmetu dodávky (SME), ak to bude potrebné
    - zákazník bude zabezpečovať, aby jeho personál mal príslušné znalosti a skúsenosti. Ak nejakí pracovníci zákazníka neuspejú vo

výkonoch podľa potreby, zákazník zabezpečí, aby bol k dispozícii ďalší alebo iný personál.

- Zákazník zabezpečí sieťovú prihlasovaciu identifikáciu ID s dispečerom, správcom alebo ekvivalentný prístup do siete alebo na server, alebo zákazník zabezpečí správcu systému alebo databáz (DBA), aby povolil tento typ prístupu, ak bude potrebný.
- Zákazník zabezpečí, aby IBM dostalo primeraný prístup k vyššiemu manažmentu zákazníka, ako aj všetkým členom jeho personálu, aby IBM umožnili zabezpečiť služby a celkovú dodávku podľa rozsahu projektu.
- Zákazník bude zabezpečovať všetky informácie a materiály, ktoré môžu byť primerané požadované, aby umožnila IBM poskytovať služby podľa rozsahu projektu. Zákazník súhlasí s tým, aby všetky informácie odhalené, alebo ktoré majú byť odhalené IBM, boli a budú pravdivé, presné a nezavádzajúce v nijakom dôležitom ohľade. IBM nebude zodpovedať za žiadnu stratu, poškodenie alebo nedostatky v službách vyplývajúce z nepresných, neúplných alebo ináč chybných informácií a materiálov dodávaných zákazníkom.
- Zákazník bude zodpovedať za posúdenie a hodnotenie odporúčaní IBM, ako aj všetkých konečných rozhodnutí a zavádzaní súvisiacich s odporúčaniami IBM obsiahnutými v Materiáloch výstupov projektu alebo z nich vyplývajúcich.
- Zákazník poskytne IBM počas implementácie administrátorské loginy a heslá, aby bolo možné zrealizovať potrebné inštalačné/konfiguračné úlohy bez potreby čakania na operátorov zákazníka
- Zákazník je zodpovedný za to, že požiadavky na systém sú v súlade s legislatívou. IBM môže prevziať zodpovednosť iba za dodávku systému, ktorý spĺňa technické požiadavky zákazníka. Zákazník je zodpovedný za interpretáciu legislatívy.
- Technická dokumentácia všetkých existujúcich systémov v rámci DIS, ktoré budú integrované so ŠDS musí byť poskytnutá IBM pred začiatkom podaktivity 1.3.

4.5.5 Požiadavky na zapojenie zamestnancov klienta

Hlavné úlohy a zodpovednosti pre zákazníka sú opísané v predošlej kapitole.

Sponzor

Sponzorom bude vrcholový vedúci pracovník zákazníka, ktorý bude zastupovať vrcholový manažment zaangažovaný v tomto projekte. Predpokladané výťaženie v rámci projektu – 10% pracovného úväzku.

Členovia riadiaceho výboru

Riadiaci výbor je najvyšší orgán zodpovedný za úspešné ukončenie realizácie. Predpokladané vyťaženie v rámci projektu – 10% pracovného úväzku.

Projektový manažér zákazníka

Projektový manažér zákazníka má pri implementácii kľúčovú úlohu. Predpokladané vyťaženie v rámci projektu – 80% pracovného úväzku.

Vedúci / majitelia procesu zo strany zákazníka

Vedúci procesu zákazníka riadi každý z kľúčových procesov. Vedúci procesu zodpovedá za všetky divízie / oblasti, ktoré sú daným procesom ovplyvňované. Musí mať hlboké odborné znalosti o spôsobe práce v rámci korporácie a takisto by mal svojou autoritou viesť svoj tím pri rôznych implementačných problémoch. Predpokladané vyťaženie v rámci projektu – 15 - 20% pracovného úväzku.

Úlohy a zodpovednosti vedúcich procesu zákazníka sú nasledovné:

- Niesť zodpovednosť za aktivity procesných návrhov,
- Zúčastňovať sa na tvorbe vízií o budúcom stave a koncepcií, vyjasňovaní obmedzení projektu,
- Riešiť požiadavky podnikového procesu,
- Posilňovať projektový tím,
- Kontrolovať a odsúhlasovať hlavné body projektu,
- Podávať projektovému tímu námety na riešenie,
- Riešiť funkčné krížové prepojené problémy,
- Odsúhlasovať konečné návrhy subprocesov (procesov, systémov, vykonávanie opatrení a organizovanie),
- Odsúhlasiť globálny smer projektu,
- Kontrolovať procesné návrhy na uľahčenie "Hrozieb a riadenia" zavedených do zákazníkových štandardov,
- Kontrolovať a odsúhlasovať projektové produkty,
- Tvoriť / sledovať základné línie vykonávacích opatrení,
- Zúčastňovať sa alebo viesť aktivity integrácie zmien.

Členovia procesného tímu – funkčné oblasti

Členovia centrálneho tímu zákazníka sú vyberaní zo všetkých funkcií, kde bude relevantný proces implementovaný. Či už vedúci procesného tímu alebo členovia procesného tímu zákazníka, spolu musia mať adekvátne znalosti o procesoch a problémoch v organizácii. Predpokladané vyťaženie v rámci projektu – 40% - 80% pracovného úväzku, vedúci tímu – 100%.

Úlohy a zodpovednosti členov procesného tímu zákazníka sú nasledovné:

- Prispievať tímu svojimi procesnými, funkčnými a podnikovými odbornými znalosťami,
- Vyjasňovať a dokumentovať požiadavky podniku,
- Vyvíjať a dokumentovať "To-Be" model (procesy, ľudia, organizácia, opatrenia, metódy a technológia),
- Zabezpečovať, aby "To-Be" prostredie čo najlepšie reprezentovalo bežné požiadavky podniku ako aj budúce zámery,
- Zaangažovať rozšírený tím zástupcov podniku z rôznych profesných oblastí, pobočiek a krajín,
- Preberať znalosti z iných interných pracovísk,
- Vytvárať detailné rozhodnutia pre daný projekt,
- Vyvíjať štandardy a štruktúru hlavných údajov,
- Získavať súhlas majiteľov procesu pre návrhy a dodávky produktov,
- Pripravovať procesné scenáre a popisy,
- Pripravovať užívateľské popisy, popisy práce, podnikové procesy vrátane priradených kontrol a testov systému,
- Pripravovať zlepšovacie postupy, rozhrania, konverzie, správy a formuláre,
- Riadiť procesnú a systémovú integráciu cez celú oblasť daného projektu (napr. systémové rozhrania, právne systémy atď..),
- Dokumentovať projektové problémy a pracovať na ich riešení,

- Komunikovať o stave projektu, jeho smerovaní a problémoch na potrebnej a vhodnej organizačnej úrovni podniku,
- Pripravovať a vykonávať plány akceptačných testov,
- Zúčastňovať sa na príprave školení konečných užívateľov a na zabezpečovaní utajenia,
- Zúčastňovať sa na overovacích výpočtoch výroby, vykonávať a overovať výsledky záverečnej konverzie údajov,
- Pripravovať a monitorovať vykonávanie programu transferu znalostí,
- Vykonávať podporný postimplementačný plán.

Kľúčoví užívatelia

Predpokladané vyťaženie v rámci projektu – 40% - 100% pracovného úväzku (podľa fázy projektu)

- Pôsobiť ako odborník pre SAP systém v rámci definovaných procesných oblastí,
- Pôsobiť ako zástupca spoločnosti v oblasti funkčnej zodpovednosti pri asistovaní pri definovaní procesných návrhov a vývoja špecifikácií,
- Vyvíjať poznatky o funkcionalite ERP v rámci jej aplikácie do funkčnej / geografickej oblasti,
- Zúčastňovať sa na plánovaní a vykonávaní skúšok zariadení,
- Zúčastňovať sa na príprave a vykonávaní plánov integračných skúšok a akceptačných užívateľských testov,
- Koordinovať triedenie údajov a zúčastňovať sa na ďalších prípravných projektoch v užívateľských organizáciách,
- Poskytovať vstupy pre návrh na utajovanie,
- Zúčastňovať sa na príprave školenia koncového užívateľa,
- Vykonávať školenie koncového užívateľa,
- Overovať záverečnú konverziu údajov pre funkčnú oblasť expertíz,
- Identifikovať, riešiť resp. zlepšovať postimplementačné problémy v užívateľských organizáciách.

Pracovníci informačných technológií (IT) zákazníka – Administrácia systému, technické činnosti

Členovia základného tímu sú zodpovední za administráciu systémov pre každú sieť. Členovia základného tímu môžu byť vybratí zo zákazníkových informatikov. Členovia základného tímu majú nasledovné zodpovednosti:

- Zúčastňovať sa na školení o produkte ohľadne základných zložiek SAP,
- Pravidelne predkladať vedúcim tímu správu o situácii,
- Zúčastňovať sa na nastavovacích, ladiacich a zálohovacích operáciách SAP servera,
- Zúčastňovať sa na tvorbe autorizačnej schémy pre každú sieť,
- Vykonávať užívateľské manažérske aktivity.

Nasledujúca sekcia je venovaná doporučeným kvalifikáciám, znalostiam a angažovanosti zákazníkových členov tímu.

IBM požaduje aktívnu a viditeľnú angažovanosť zo strany zákazníka. Tá bude vytvorená **centrálnym/podporným tímom** na plný úväzok a vybranou skupinou členov na čiastočný úväzok, známou ako rozšírený tím. Členmi rozšíreného tímu by mohli byť regionálni,, procesní alebo predmetní experti. Sú vyzývaní na riešenie rôznych vstupných požiadaviek a koncepčných prác. Takisto budú počas testovania systému zaangažovaní na overovaní požiadaviek na riešenie procesných návrhov tak, ako boli definované počas etapy Návrh/Cieľový koncept.

Členovia tímu zákazníka budú pracovať popri kombinovanom projektovom tíme zákazník / IBM, aby sa zabezpečilo, že riešenie bude vyhovovať požiadavkám podniku.

Ich hlavnou úlohou je:

- Byť plne zaangažovaný
- Učiť sa a rozumieť
- Reprezentovať požiadavky zo svojej pozície alebo iných oblastí podniku
- Vznášať námietky, ak je to vhodné.

4.6 Plán projektu

Projektový plán vychádza z IBM Ascendant SAP metodológie, ktorá je považovaná za kľúčový nástroj pre úspešnú implementáciu SAP projektov a je používaná spoločnosťou IBM pri SAP implementáciách po celom svete.

Projektový plán berie do úvahy:

- Projektové špecifiká a požiadavky
- IBM Ascendant SAP metodológiu v zmysle projektových fáz, úloh, integrácie a kontroly
- Kontrolné body / termíny platieb
- Časové rozpätie projektu
- Praktické skúsenosti z úspešných SAP implementácii

Projektový plán pozostáva iba zo základných elementov (hlavné aktivity, doba trvania, toky a vzťahy medzi jednotlivými aktivitami). Názorne zobrazuje celkový prístup pri SAP implementácii. Navyše zahŕňa špecifické požiadavky spomenuté v dokumente Opis predmetu zákazky. Detailné plánovanie a rozvrh jednotlivých aktivít vrátane potvrdenia a akceptácie sú predmetom fázy Príprava projektu a v tej podobe bude aj určujúce pre plnenie predmetu dodávky.

Logické plánovanie:

- Aktivity na najvyššej hierarchickej úrovni sú aktivity 1,2,3,4 (Opis predmetu zákazky)
    - Aktivita 1 je naplánovaná v súlade s procesnou analýzou, remodelovaním , SAP implementáciou ako aj metodológiami (IBM WebSphere Process Modeling, IBM Ascendant SAP) (s výnimkou Podaktivity 1.8)
    - Aktivita 2 a Podaktivita 1,8 nevyžadujú detailné plánovanie - záručné a pozáručné služby sú poskytované priebežne tak, ako je popísané nižšie
    - Aktivita 3 a Aktivita 4 sú naplánované len orientačne a vyžadujú predefinovanie podľa administratívneho nariadenia v zmysle zmluvy
- Základnou metodológiou pri implementácii je IBM Ascendant SAP metodológia a jej 5 hlavných implementačných fáz (úroveň 2), ktoré obsahujú špecifické úlohy, skupiny úloh ako aj podaktivity (1.1 - 1.7, 3.1 – 3.4, 4.1 – 4.4) doplnené o akceptačné míľniky a akceptačné periódy
- Brány kvality (Kontrolné body, Quality Gates) nie sú presne rozvrhnuté v predkladanom dokumente a budú takisto upresnené v priebehu projektu
- Vzhľadom na osvedčené postupy pri implementácii sú niektoré Podaktivity rozdelené do viacerých častí ale dĺžka ich trvania nepresahuje limity uvedené v Opise predmetu zákazky.
- Projektový plán obsahuje ako základ Ascendant metodológie procesnú analýzu, reinžiniering a modelovanie aktivít, vývoj prototypu, jeho

predvedenie, prípravu pilotnej prevádzky , spustenie a údržbu, rozhodnutie pre zavedenie do prevádzky a platobný kalendár.

4.6.1 Projektový plán v číslach

Táto kapitola poskytuje informácie o kľúčových projektových dátumoch (napr. Zavedenie do prevádzky/Go-Live – Aktivita 1) ako aj dĺžku trvania jednotlivých projektových aktivít (napr. dĺžka trvania podaktivity 1.6, ktorá je rozdelená medzi niekoľko projektových fáz).

Kľúčové dátumy pre Aktivitu 1

Začiatok projektu	2010-01-01
Začiatok analýzy a definícia konceptu	2010-03-01
Začiatok implementácie	2011-03-01
Prototyp dokončený	2011-06-28
Zavedenie do pilotnej prevádzky	2012-06-04
Rozhodnutie o zavedení do prevádzky	2012-08-30
Zavedenie do prevádzky/Go-Live	2012-11-01
Ukončenie a Implementácia	2012-12-31

Dĺžka trvania jednotlivých aktivít a podaktivít

Aktivita 1 (okrem Podaktivity 1.8)	36 mesiacov
Podaktivita 1.8	24 mesiacov
Aktivita 2 (predpokladané trvanie, ak nebude dohodnuté inak)	12 mesiacov
Aktivita 3	24 mesiacov
Aktivita 4	24 mesiacov

Nasledovná tabuľka zobrazuje celkový harmonogram navrhnutý uchádzačom pre aktivity 1 až 4, pričom aktivity 3 a 4 sú zobrazené v najneskoršom možnom termíne takom, ktorý umožňuje splnenie požiadaviek objednávateľa (ukončenie do 36 mesiacov od začiatku projektu).

Zároveň platí ustanovenie zmluvy o administratívnych nariadeniach.

Predmet zákazky/ Aktivita/Podaktivity	Časový harmonogram navrhnutý uchádzačom											
	Mesiace od podpisu zmluvy											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Aktivita 1.1 - 1.7												
Aktivita 1.8												
Aktivita 2												
Aktivita 3												
Aktivita 4												

Predmet zákazky/ Aktivita / Podaktivity	Časový harmonogram navrhnutý uchádzačom											
	Mesiace od podpisu zmluvy											
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Aktivita 1.1 - 1.7												
Aktivita 1.8												
Aktivita 2												
Aktivita 3												
Aktivita 4												

Predmet zákazky/ Aktivita / Podaktivita	Časový harmonogram navrhnutý uchádzačom											
	Mesiace od podpisu zmluvy											
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
Aktivita 1.1 - 1.7												
Aktivita 1.8												
Aktivita 2												
Aktivita 3												
Aktivita 4												

Predmet zákazky/ Aktivita / Podaktivita	Časový harmonogram navrhnutý uchádzačom											
	Mesiace od podpisu zmluvy											
	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
Aktivita 1.1 - 1.7												
Aktivita 1.8												
Aktivita 2												
Aktivita 3												
Aktivita 4												

Predmet zákazky/ Aktivita / Podaktivita	Časový harmonogram navrhnutý uchádzačom											
	Mesiace od podpisu zmluvy											
	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
Aktivita 1.1 - 1.7												
Aktivita 1.8												
Aktivita 2												
Aktivita 3												
Aktivita 4												

Predmet zákazky/ Aktivita / Podaktivita	Časový harmonogram navrhnutý uchádzačom											
	Mesiace od podpisu zmluvy											
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
Aktivita 1.1 - 1.7												
Aktivita 1.8												
Aktivita 2												
Aktivita 3												
Aktivita 4												

V nasledujúcom obrázku je harmonogram jednotlivých podaktivít v rámci aktivity 1.

Predmet zákazky/ Aktivita/ Podaktivity	Časový harmonogram navrhnutý uchádzačom											
	Mesiace od podpisu zmluvy											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Aktivita 1												
Poskytovanie TA v rámci analýzy súčasného stavu informačného prostredia												
Poskytovanie TA v rámci aktualizácie procesných modelov												
Poskytovanie TA v rámci návrhu riešenia nového ŠDS												
Poskytovanie TA v rámci vývoja												
Poskytovanie TA v rámci integrácie do existujúceho prostredia												
Poskytovanie TA v rámci testovania												
Poskytovanie TA v rámci zavedenia do pilotnej prevádzky a následne do produktívnej prevádzky												

Predmet zákazky/ Aktivita / Podaktivity	Časový harmonogram navrhnutý uchádzačom											
	Mesiace od podpisu zmluvy											
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Aktivita 1												
Poskytovanie TA v rámci analýzy súčasného stavu informačného prostredia												
Poskytovanie TA v rámci aktualizácie procesných modelov												
Poskytovanie TA v rámci návrhu riešenia nového ŠDS												
Poskytovanie TA v rámci vývoja												
Poskytovanie TA v rámci integrácie do existujúceho prostredia												
Poskytovanie TA v rámci testovania												
Poskytovanie TA v rámci zavedenia do pilotnej prevádzky a následne do produktívnej prevádzky												

Predmet zákazky/ Aktivita / Podaktivity	Časový harmonogram navrhnutý uchádzačom											
	Mesiace od podpisu zmluvy											
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
Aktivita 1												
Poskytovanie TA v rámci analýzy súčasného stavu informačného prostredia												
Poskytovanie TA v rámci aktualizácie procesných modelov												
Poskytovanie TA v rámci návrhu riešenia nového ŠDS												
Poskytovanie TA v rámci vývoja												
Poskytovanie TA v rámci integrácie do existujúceho prostredia												
Poskytovanie TA v rámci testovania												
Poskytovanie TA v rámci zavedenia do pilotnej prevádzky a následne do produktívnej prevádzky												

Kalkulácia a orientačné trvanie jednotlivých podaktivít (predpokladaný začiatok plnenia 1. 1. 2010)

WBS	Fáza	Podaktivita	Trvanie (kalendárne dni)	Začiatok	Koniec	Trvanie v mesiacoch[1]	Trvanie v mesiacoch [XX,XX]
ISFS.A1.2.1	2	Podaktivita 1.1. Poskytovanie TA v rámci analýzy súčasného stavu informačného prostredia	60,00	2010-03-01	2010-04-30	1,97260274	2,00
ISFS.A1.2.2	2	Podaktivita 1.2. Poskytovanie TA v rámci aktualizácie procesných modelov	116,00	2010-05-03	2010-08-27	3,81369863	3,90
ISFS.A1.2.3	2	Podaktivita 1.3. Poskytovanie TA v rámci návrhu riešenia nového ŠDS	178,00	2010-06-07	2010-12-02	5,852054795	5,90
ISFS.A1.3.11	3	Podaktivita 1.4 Poskytovanie TA v rámci vývoja	422,00	2011-01-03	2012-02-28	13,8739726	13,90
ISFS.A1.3.12	3	Podaktivita 1.5 Poskytovanie TA v rámci integrácie do existujúceho prostredia	185,00	2011-04-25	2011-10-27	6,082191781	6,10

[1] *Spôsob kalkulácie:* *dĺžka trvania (kalendárne dni) / priemerná dĺžka mesiaca*

Priemerná dĺžka mesiaca = 365 dní / 12 mesiacov = 30,42 dní

WBS	Fáza	Podaktivita	Trvanie (kalendárne dni)	Začiatok	Koniec	Trvanie v mesiacoch[1]	Trvanie v mesiacoch [XX,XX]
ISFS.A1.3.13	3	Podaktivita 1.6. Poskytovanie TA v rámci testovania					4,90
ISFS.A1.3.13.1	3	Poskytovanie TA v rámci testovania - Pilot	88,00	2011-10-28	2012-01-24	2,893150685	2,90
ISFS.A1.3.13.4	3	Poskytovanie TA v rámci testovania	34,00	2012-03-27	2012-04-30	1,117808219	1,20
ISFS.A1.3.14	3	Podaktivita 1.5 Migrácia dát	14,00	2012-05-18	2012-06-01	0,460273973	0,50
ISFS.A1.3.16	3	Podaktivita 1.7 Poskytovanie TA v rámci zavedenia do pilotnej prevádzky a následne do produktívnej prevádzky					2,40
ISFS.A1.3.16.1	3	Príprava užívateľskej príručky	56,00	2012-02-09	2012-04-05	1,84109589	1,90
ISFS.A1.3.16.2	3	Školenie školiteľov – školenie koncových užívateľov	21,00	2012-03-15	2012-04-05	0,690410959	0,70
ISFS.A1.3.16.3	3	Zavedenie TA v rámci pilotnej prevádzky	14,00	2012-05-18	2012-06-01	0,460273973	0,50
ISFS.A1.4.7	4	Podaktivita 1.7 Poskytovanie TA v rámci zavedenia do pilotnej prevádzky a následne do produktívnej prevádzky					2,10
ISFS.A1.4.7.1	4	Príprava dokumentácie	25,00	2012-06-04	2012-06-29	0,821917808	0,90
ISFS.A1.4.7.2	4	Zavedenie TA v rámci produkčnej prevádzky	34,00	2012-09-27	2012-10-31	1,117808219	1,20

WBS	Fáza	Podaktivita	Trvanie (kalendárne dni)	Začiatok	Koniec	Trvanie v mesiacoch[1]	Trvanie v mesiacoch [XX,XX]
ISFS.A1.4.8	4	Podaktivita 1.5 Migrácia dát				1,019178082	1,10
ISFS.A1.4.8.1	4	Migrácia dát pred zavedením do prevádzky	14,00	2012-10-17	2012-10-31	0,460273973	0,50
ISFS.A1.4.8.2	4	Migrácia dát po zavedení do pilotnej prevádzky	17,00	2012-06-25	2012-07-12	0,55890411	0,60
ISFS.A1.5.2	5	Podaktivita 1.7 Poskytovanie TA v rámci zavedenia do pilotnej prevádzky a následne do produktívnej prevádzky	13,00	2012-11-01	2012-11-14	0,42739726	0,50
ISFS.A1.5.3	5	Podaktivita 1.5 Migrácia dát	13,00	2012-11-29	2012-12-12	0,42739726	0,50
ISFS.A1.5.5	5	Podaktivita 1.8 Poskytovanie TA v rámci podpory prevádzky	729,00	2013-01-01	2014-12-31	23,96712329	24,00
ISFS.A1.5.8	5	Subactivity 1.6 Providing TA within testing	27,00	2012-12-04	2012-12-31	0,887671233	0,90
		Podaktivita 1.5 Migrácia dát - aktivity nie sú rozplánované	24,33			0,8	0,80

Celkové trvanie podaktivít

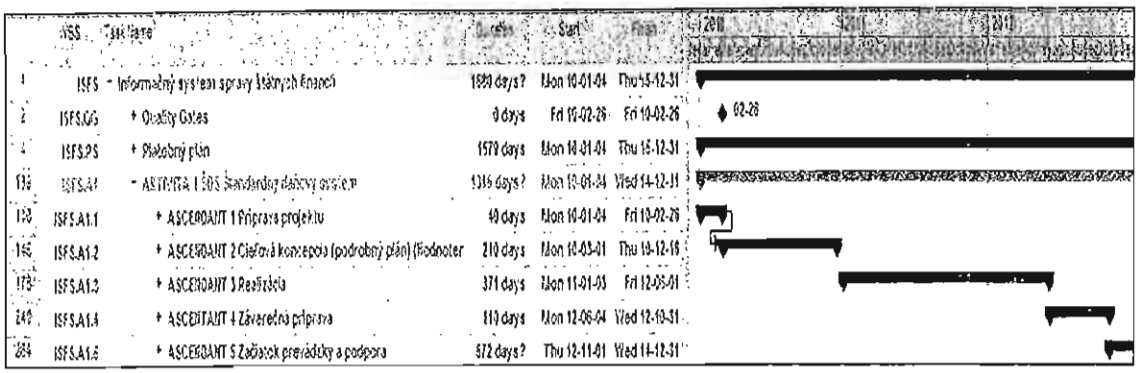
Podaktivity	Celkové trvanie podľa projektového plánu (v mesiacoch)	Časové limity požadované v Opise predmetu zákazky dokumente (v mesiacoch)
1.1 Poskytovanie TA v rámci analýzy súčasného stavu informačného prostredia	2,00	2,00
1.2 Poskytovanie TA v rámci aktualizácie procesných modelov	3,90	4,00
1.3 Poskytovanie TA v rámci návrhu riešenia nového ŠDS	5,90	6,00
1.4 Poskytovanie TA v rámci vývoja	13,90	18,00
1.5 Poskytovanie TA v rámci integrácie do existujúceho prostredia	9,00	9,00
1.6 Poskytovanie TA v rámci testovania	4,90	5,00
1.7 Poskytovanie TA v rámci zavedenia do pilotnej prevádzky a následne do produktívnej prevádzky	5,00	5,00
1.8 Poskytovanie TA v rámci podpory prevádzky	24,00	24,00

4.6.2 Grafické znázornenie projektového plánu

V tejto kapitole je zachytený diagram predpokladaného projektového plánu. Plán je rozdelený do logických zoskupení jednotlivých elementov. V tejto kapitole je projektový plán prezentovaný veľmi zbežne. Brány kvality nie sú detailne rozplánované. Všetky detaily a prípadné posuny budú zachytené v Úvodnej správe (Definícii projektu). Diagramy sú odvodené od predpokladaného začiatku projektu 1. 1. 2010.

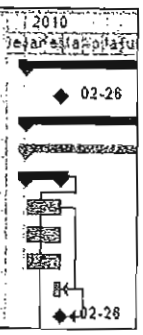
4.6.2.1 Projektový plán pre Aktivitu 1 (okrem Podaktivity 1.8)

Celkový odhadovaný plán implementácie Aktivity 1 (okrem Podaktivity 1.8)



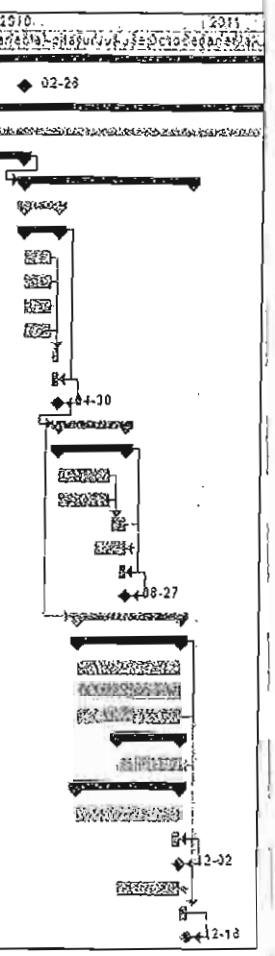
Predpokladaný rozvrh pre Aktivitu 1 / Ascendant 1 / Príprava projektu

	WBS	Task Name	Duration	Start	Finish
1	ISFS	- Informačný systém správy štátnych financií	1580 days?	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
2	ISFS.QG	+ Quality Gates	0 days	Fri 10-02-26	Fri 10-02-26
4	ISFS.PS	+ Platobný plán	1579 days	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
139	ISFS.A1	- AKTIVITA 1 ŠDS Štandardný daňový systém	1316 days?	Mon 10-01-04	Wed 14-12-31
140	ISFS.A1.1	- ASCENDANT 1 Príprava projektu	40 days	Mon 10-01-04	Fri 10-02-26
141	ISFS.A1.1.1	Príprava projektu - príprava dokumentácie	8 weeks	Mon 10-01-04	Fri 10-02-26
142	ISFS.A1.1.2	Projektová príprava	8 weeks	Mon 10-01-04	Fri 10-02-26
143	ISFS.A1.1.3	Detailný projektový plán	8 weeks	Mon 10-01-04	Fri 10-02-26
144	ISFS.A1.1.4	ASCENDANT 1 Akceptácia	2 weeks	Mon 10-02-15	Fri 10-02-26
145	ISFS.A1.1.5	ASCENDANT 1 Fáza akceptovaná	0 days	Fri 10-02-26	Fri 10-02-26



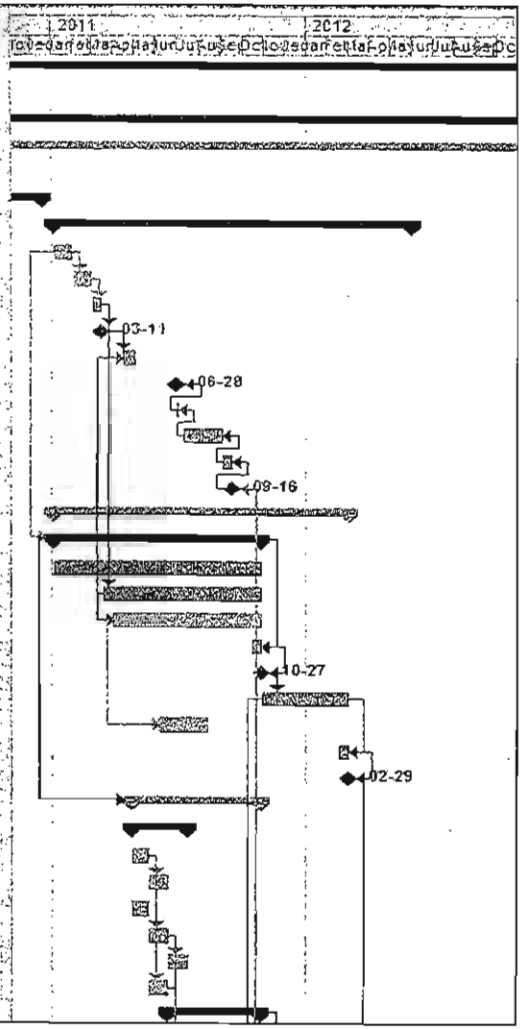
Predpokladaný rozvrh pre Aktivitu 1 / Ascendant 2 / Cieľový koncept

	WBS	Task Name	Duration	Start	Finish
1	ISFS	- Informačný systém správy štátnych financií	1580 days?	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
2	ISFS.QG	+ Quality Gates	0 days	Fri 10-02-26	Fri 10-02-26
4	ISFS.PS	+ Platobný plán	1579 days	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
139	ISFS.A1	- AKTIVITA 1 ŠDS Štandardný daňový systém	1316 days?	Mon 10-01-04	Wed 14-12-31
140	ISFS.A1.1	+ ASCENDANT 1 Príprava projektu	40 days	Mon 10-01-04	Fri 10-02-26
146	ISFS.A1.2	- ASCENDANT 2 Cieľová koncepcia (podrobný plán (hodnoter	210 days	Mon 10-03-01	Thu 10-12-16
147	ISFS.A1.2.1	- Podaktivita 1.1. Poskytovanie TA v rámci analýzy súčas	45 days	Mon 10-03-01	Fri 10-04-30
148	ISFS.A1.2.1.1	- AS-IS Opis príprava dokumentácie	45 days	Mon 10-03-01	Fri 10-04-30
149	ISFS.A1.2.1.1.1	Zdokumentovanie fyzickej a logickej architektúry a	7 weeks	Mon 10-03-01	Fri 10-04-16
150	ISFS.A1.2.1.1.2	Zdokumentovanie aplikácií	7 weeks	Mon 10-03-01	Fri 10-04-16
151	ISFS.A1.2.1.1.3	Zdokumentovanie procesov, ktoré sú na aplikác	7 weeks	Mon 10-03-01	Fri 10-04-16
152	ISFS.A1.2.1.1.4	Zhotovenie komplexného pohľadu a diagramov súčas	7 weeks	Mon 10-03-01	Fri 10-04-16
153	ISFS.A1.2.1.1.5	Zhodnotenie stavu IS, identifikácia možných rizík pr	2 weeks	Mon 10-04-19	Fri 10-04-30
154	ISFS.A1.2.1.2	Podaktivita 1.1 Akceptácia	2 weeks	Mon 10-04-19	Fri 10-04-30
155	ISFS.A1.2.1.3	Podaktivita 1.1 Akceptovaná	0 days	Fri 10-04-30	Fri 10-04-30
156	ISFS.A1.2.2	- Podaktivita 1.2. Poskytovanie TA v rámci aktualizácie pr	85 days	Mon 10-05-03	Fri 10-08-27
157	ISFS.A1.2.2.1	- AS-IS procesy dokumentácia/úprava	85 days	Mon 10-05-03	Fri 10-08-27
158	ISFS.A1.2.2.1.1	Definovanie nových daňových procesov	12 weeks	Mon 10-05-03	Fri 10-07-30
159	ISFS.A1.2.2.1.2	Modelovanie daňových procesov	12 weeks	Mon 10-05-03	Fri 10-07-30
160	ISFS.A1.2.2.1.3	Meranie výkonnosti daňových procesov	4 weeks	Mon 10-08-02	Fri 10-08-27
161	ISFS.A1.2.2.1.4	Návrh zmien a optimalizácie daňových procesov	8 weeks	Mon 10-07-05	Fri 10-08-27
162	ISFS.A1.2.2.2	Podaktivita 1.2 Akceptácia	2 weeks	Mon 10-08-16	Fri 10-08-27
163	ISFS.A1.2.2.3	Podaktivita 1.2 Akceptovaná	0 days	Fri 10-08-27	Fri 10-08-27
164	ISFS.A1.2.3	- Podaktivita 1.3. Poskytovanie TA v rámci návrhu riešen	130 days	Mon 10-06-07	Thu 10-12-02
165	ISFS.A1.2.3.1	- TO-BE procesy dokumentácia	130 days	Mon 10-06-07	Thu 10-12-02
166	ISFS.A1.2.3.1.1	Operačný model	26 weeks	Mon 10-06-07	Thu 10-12-02
167	ISFS.A1.2.3.1.2	Logický dátový model	26 weeks	Mon 10-06-07	Thu 10-12-02
168	ISFS.A1.2.3.1.3	Procesný model	26 weeks	Mon 10-06-07	Thu 10-12-02
169	ISFS.A1.2.3.2	- Bezpečnostný koncept príprava dokumentácia	90 days	Mon 10-08-16	Thu 10-12-02
170	ISFS.A1.2.3.2.1	Bezpečnostná architektúra	18 weeks	Mon 10-08-16	Thu 10-12-02
171	ISFS.A1.2.3.3	- TO-BE architektúra príprava dokumentácie	130 days	Mon 10-06-07	Thu 10-12-02
172	ISFS.A1.2.3.3.1	Komponentový model	26 weeks	Mon 10-06-07	Thu 10-12-02
173	ISFS.A1.2.3.4	Podaktivita 1.3 Akceptácia	2 weeks	Fri 10-12-03	Thu 10-12-02
174	ISFS.A1.2.3.5	Podaktivita 1.3 Akceptovaná	0 days	Thu 10-12-02	Thu 10-12-02
175	ISFS.A1.2.4	Cieľová koncepcia príprava dokumentácia	18 weeks	Mon 10-08-16	Thu 10-12-02
176	ISFS.A1.2.5	ASCENDANT 2 Akceptácia	2 weeks	Fri 10-12-03	Thu 10-12-16
177	ISFS.A1.2.6	ASCENDANT 2 Fáza akceptovaná	0 days	Thu 10-12-16	Thu 10-12-16

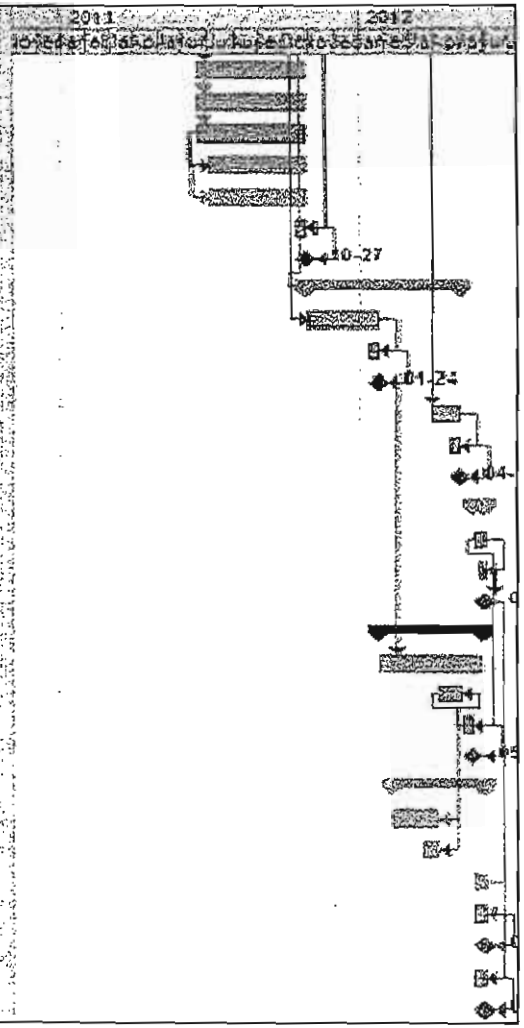


Predpokladaný rozvrh pre Aktivitu 1 / Ascendant 3 / Realizácia

	WBS	Task Name	Duration	Start	Finish
1	ISFS	− Informačný systém správy štátnych financií	1580 days?	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
2	ISFS.GG	+ Quality Gates	0 days	Fri 10-02-26	Fri 10-02-26
3	ISFS.PS	+ Platobný plán	1579 days	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
139	ISFS.A1	− AKTIVITA 1 ŠDS Štandardný daňový systém	1315 days?	Mon 10-01-04	Wed 14-12-31
140	ISFS.A1.1	+ ASCENDANT 1 Príprava projektu	40 days	Mon 10-01-04	Fri 10-02-26
146	ISFS.A1.2	+ ASCENDANT 2 Cieľová koncepcia (podrobný plán) (Hodnoter	210 days	Mon 10-03-01	Thu 10-12-16
172	ISFS.A1.3	− ASCENDANT 3 Realizácia	371 days	Mon 11-01-03	Fri 12-06-01
179	ISFS.A1.3.1	Detailné požiadavky realizácie - aktualizácia metodológie	4 wks	Mon 11-01-03	Fri 11-01-28
180	ISFS.A1.3.2	Detailný plán realizácie	4 wks	Mon 11-01-31	Fri 11-02-25
181	ISFS.A1.3.3	Plán realizácie a metodológia - akceptácia rámc	2 wks	Mon 11-02-28	Fri 11-03-11
182	ISFS.A1.3.4	Plán realizácie a metodológia - akceptovaná	0 days	Fri 11-03-11	Fri 11-03-11
183	ISFS.A1.3.5	Definícia prototypových scenárov	3 wks	Mon 11-04-11	Fri 11-04-29
184	ISFS.A1.3.6	Prototyp pripravený	0 days	Tue 11-06-28	Tue 11-06-28
185	ISFS.A1.3.7	Konferencia - Prezentácia prototypu	3 days	Tue 11-06-28	Fri 11-07-01
186	ISFS.A1.3.8	Definícia cieľa	8 wks	Fri 11-07-08	Fri 11-08-02
187	ISFS.A1.3.9	Definícia cieľa akceptácia	2 wks	Fri 11-08-02	Fri 11-08-16
188	ISFS.A1.3.10	Definícia cieľa akceptovaná	0 days	Fri 11-08-16	Fri 11-08-16
189	ISFS.A1.3.11	− Podaktivita 1.4 Poskytovanie TA v rámci vývoja	305 days	Mon 11-01-03	Wed 12-02-29
190	ISFS.A1.3.11.1	− Poskytovanie TA v rámci vývoja - pilot	215 days	Mon 11-01-03	Thu 11-10-27
191	ISFS.A1.3.11.1.1	Standardný vývoj	43 wks	Mon 11-01-03	Thu 11-10-27
192	ISFS.A1.3.11.1.2	Custom vývoj	32 wks	Mon 11-03-14	Thu 11-10-27
193	ISFS.A1.3.11.1.3	Revízia vývoja	31 wks	Mon 11-03-28	Thu 11-10-27
194	ISFS.A1.3.11.2	Podaktivita 1.4 - Pilot - Akceptácia	2 wks	Fri 11-10-14	Thu 11-10-27
195	ISFS.A1.3.11.3	Podaktivita 1.4 - Pilot - Akceptovaný	0 days	Thu 11-10-27	Thu 11-10-27
196	ISFS.A1.3.11.4	Poskytnuté TA v rámci vývoja	18 wks	Fri 11-10-28	Wed 12-02-29
197	ISFS.A1.3.11.5	Príprava inštalačnej príručky	10 wks	Fri 11-08-03	Thu 11-08-11
198	ISFS.A1.3.11.6	Podaktivita 1.4 Akceptácia	2 wks	Thu 12-02-16	Wed 12-02-29
199	ISFS.A1.3.11.7	Podaktivita 1.4 Akceptovaná	0 days	Wed 12-02-29	Wed 12-02-29
200	ISFS.A1.3.12	− Podaktivita 1.5 Poskytovanie TA v rámci integrácie do	136 days	Mon 11-04-25	Thu 11-10-27
201	ISFS.A1.3.12.1	− Integračná príprava	80 days	Mon 11-04-25	Thu 11-07-14
202	ISFS.A1.3.12.1.1	Analýza existujúceho prostredia	4 wks	Mon 11-04-25	Thu 11-05-19
203	ISFS.A1.3.12.1.2	Identifikácia integračných scenárov	4 wks	Fri 11-05-20	Thu 11-06-16
204	ISFS.A1.3.12.1.3	Špecifikácia komunikačných protokolov a návrh mo	4 wks	Mon 11-04-25	Thu 11-05-19
205	ISFS.A1.3.12.1.4	Návrh integračnej stratégie	4 wks	Fri 11-05-20	Thu 11-06-16
206	ISFS.A1.3.12.1.5	Odsúhlasenie integračnej stratégie	4 wks	Fri 11-06-17	Thu 11-07-14
207	ISFS.A1.3.12.1.6	Zadefinovania požiadaviek na úpravu existujúcich	4 wks	Fri 11-05-20	Thu 11-06-16
208	ISFS.A1.3.12.2	− Integračný vývoj	95 days	Fri 11-06-17	Thu 11-10-27

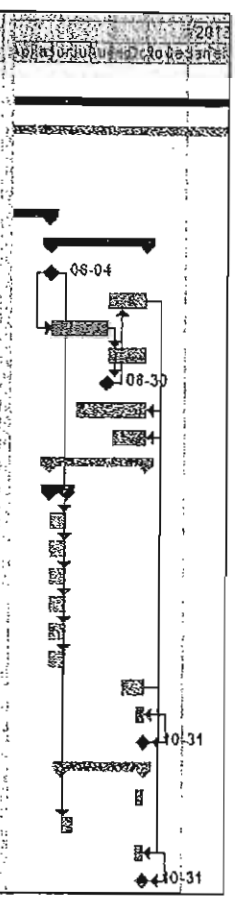


WBS	Task Name	Duration	Start	Finish
FS.A1.3.12.2.1	Implementácia komunikačných rozhraní na strane Š	19 weeks	Fri 11-08-17	Thu 11-10-27
FS.A1.3.12.2.2	Konfigurácia integračnej platformy	19 weeks	Fri 11-08-17	Thu 11-10-27
FS.A1.3.12.2.3	Modifikácia existujúcich aplikácií - implementácia	19 weeks	Fri 11-08-17	Thu 11-10-27
FS.A1.3.12.2.4	Revízia vývoja	17 weeks	Fri 11-07-01	Thu 11-10-27
FS.A1.3.12.2.5	Zdokumentovanie integračných rozhraní	17 weeks	Fri 11-07-01	Thu 11-10-27
SFS.A1.3.12.3	Podaktivita 1.5 Akceptácia	2 weeks	Fri 11-10-14	Thu 11-10-27
SFS.A1.3.12.4	Podaktivita 1.5 Akceptovaná	0 days	Thu 11-10-27	Thu 11-10-27
ISFS.A1.3.13	Podaktivita 1.6 Poskytovanie TA v rámci testovania	133 days	Fri 11-10-28	Mon 12-04-30
SFS.A1.3.13.1	Poskytovanie TA v rámci testovania - Pilot	64 days	Fri 11-10-28	Tue 12-01-24
SFS.A1.3.13.2	Podaktivita 1.6 - Pilot - Akceptácia	2 weeks	Wed 12-01-11	Tue 12-01-24
SFS.A1.3.13.3	Podaktivita 1.6 - Pilot - Akceptovaná	0 days	Tue 12-01-24	Tue 12-01-24
SFS.A1.3.13.4	Poskytovanie TA počas testovania	25 days	Tue 12-03-27	Mon 12-04-30
SFS.A1.3.13.5	Podaktivita 1.6 Akceptácia	2 weeks	Tue 12-04-17	Mon 12-04-30
SFS.A1.3.13.6	Podaktivita 1.6 Akceptovaná	0 days	Mon 12-04-30	Mon 12-04-30
ISFS.A1.3.14	Podaktivita 1.5 Migrácia dát	16 days	Fri 12-05-18	Fri 12-06-01
SFS.A1.3.14.1	Migrácia dát pred Go-Live - Pilot	2 weeks	Fri 12-05-18	Fri 12-05-01
SFS.A1.3.14.2	Podaktivita 1.6 Akceptácia	1 week	Fri 12-05-25	Fri 12-06-01
SFS.A1.3.14.3	Podaktivita 1.6 Akceptovaná	5 days	Fri 12-06-01	Fri 12-06-01
ISFS.A1.3.15	Príprava pilota a spustenie	90 days	Wed 12-01-26	Tue 12-05-29
SFS.A1.3.15.1	Príprava pilota	18 weeks	Wed 12-01-25	Tue 12-05-29
SFS.A1.3.15.2	Školenie koncových užívateľov	4 weeks	Fri 12-04-06	Fri 12-05-04
SFS.A1.3.15.3	Príprava pilota akceptácia	2 weeks	Fri 12-05-04	Fri 12-05-18
SFS.A1.3.15.4	Príprava pilota akceptovaná	0 days	Fri 12-05-18	Fri 12-05-18
ISFS.A1.3.16	Podaktivita 1.7 Poskytovanie TA v rámci zavedenia do p	81 days	Thu 12-02-09	Fri 12-05-01
SFS.A1.3.16.1	Príprava používateľskej dokumentácie	8 weeks	Thu 12-02-09	Thu 12-04-05
SFS.A1.3.16.2	Školenie školiteľov - školenie koncových užívateľov	7 weeks	Thu 12-03-15	Thu 12-04-05
SFS.A1.3.16.3	Implementácia TA v rámci zavedenia pilotnej prev. bázy	2 weeks	Fri 12-05-18	Fri 12-05-01
SFS.A1.3.16.4	Podaktivita 1.7 Akceptácia	2 weeks	Fri 12-05-18	Fri 12-05-01
SFS.A1.3.16.5	Podaktivita 1.7 Akceptovaná	0 days	Fri 12-05-01	Fri 12-05-01
SFS.A1.3.17	ASSEVERANT 3 Akceptácia	2 weeks	Fri 12-05-18	Fri 12-05-01
SFS.A1.3.18	ASSEVERANT 3 Fáza akceptovaná	0 days	Fri 12-05-01	Fri 12-05-01



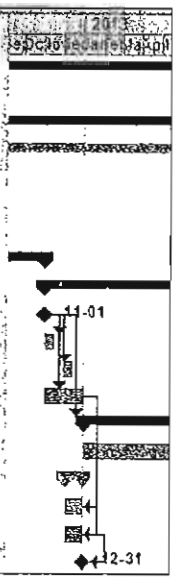
Predpokladaný rozvrh pre Aktivitu 1 / Ascendant 4 / Záverečná príprava

	WBS	Task Name	Duration	Start	Finish
2	ISFS.QG	+ Quality Gates	0 days	Fri 10-02-26	Fri 10-02-26
4	ISFS.PS	+ Platobný plán	1579 days	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
139	ISFS.A1	− AKTIVITA 1 ŠDS Štandardný daňový systém	1315 days?	Mon 10-01-04	Wed 14-12-31
140	ISFS.A1.1	+ ASCENDANT 1 Príprava projektu	40 days	Mon 10-01-04	Fri 10-02-26
144	ISFS.A1.2	+ ASCENDANT 2 Cieľová koncepcia (podrobný plán) (Hodnoter	210 days	Mon 10-03-01	Thu 10-12-16
178	ISFS.A1.3	+ ASCENDANT 3 Realizácia	371 days	Mon 11-01-03	Fri 12-06-01
240	ISFS.A1.4	− ASCENTANT 4 Záverečná príprava	110 days	Mon 12-06-04	Wed 12-10-31
241	ISFS.A1.4.1	Pilot Live	0 days	Mon 12-06-04	Mon 12-06-04
242	ISFS.A1.4.2	Finálna príprava	9 wks	Fri 12-08-31	Wed 12-10-31
243	ISFS.A1.4.3	Monitorovanie plotnej prevádzky	12 wks	Mon 12-06-04	Thu 12-08-30
244	ISFS.A1.4.4	Monitorovanie plotnej prevádzky	45 days	Fri 12-08-31	Wed 12-10-31
245	ISFS.A1.4.5	Rozbehnutie Go Live	0 days	Thu 12-08-30	Thu 12-08-30
246	ISFS.A1.4.6	Školenie koncových užívateľov	16 wks	Fri 12-07-13	Wed 12-10-31
247	ISFS.A1.4.7	Planning of Support & Maintenance (warranty and support	2 mons	Fri 12-09-07	Wed 12-10-31
248	ISFS.A1.4.8	− Podaktivita 1.7 Poskytovanie TA v rámci zavedenia do p	109 days	Mon 12-06-04	Wed 12-10-31
249	ISFS.A1.4.8.1	− Príprava dokumentácie	20 days	Mon 12-06-04	Fri 12-06-29
250	ISFS.A1.4.8.1.1	Príprava technického a systémového manuálu	4 wks	Mon 12-06-04	Fri 12-06-29
251	ISFS.A1.4.8.1.2	Príprava konfiguračného a administratívneho manu	4 wks	Mon 12-06-04	Fri 12-06-29
252	ISFS.A1.4.8.1.3	Definícia stratégie pre podporné operácie	4 wks	Mon 12-06-04	Fri 12-06-29
253	ISFS.A1.4.8.1.4	Plánovanie podpory a údržby, definícia stratégie	4 wks	Mon 12-06-04	Fri 12-06-29
254	ISFS.A1.4.8.1.5	Plány a skripty na spustenie produkčných operácií	4 wks	Mon 12-06-04	Fri 12-06-29
255	ISFS.A1.4.8.1.6	Plány, skripty a procesy v prípade neočakávaných	4 wks	Mon 12-06-04	Fri 12-06-29
256	ISFS.A1.4.8.2	TA v rámci zavedenia produkčnej prevádzky	5 wks	Thu 12-08-27	Wed 12-10-31
257	ISFS.A1.4.8.3	Podaktivita 1.7 Akceptácia	2 wks	Wed 12-10-17	Wed 12-10-31
258	ISFS.A1.4.8.4	Podaktivita 1.7 Akceptácia	0 days	Wed 12-10-31	Wed 12-10-31
259	ISFS.A1.4.9	− Podaktivita 1.5 Migrácia dát	94 days	Mon 12-06-25	Wed 12-10-31
260	ISFS.A1.4.9.1	Migrácia dát pred začatím prevádzky	2 wks	Wed 12-10-17	Wed 12-10-31
261	ISFS.A1.4.9.2	Migrácia dát po začatí prevádzky - Pilot	3 wks	Mon 12-06-25	Thu 12-07-12
262	ISFS.A1.4.10	ASCENDANT 4 Akceptácia	2 wks	Thu 12-10-18	Wed 12-10-31
263	ISFS.A1.4.11	ASCENDANT 4 Fáza Akceptovaná	0 days	Wed 12-10-31	Wed 12-10-31



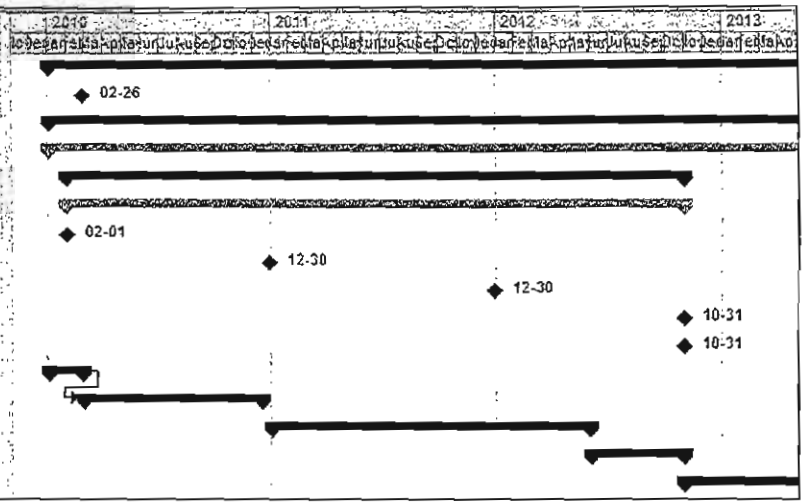
Predpokladaný rozvrh pre Aktivitu 1 / Ascendant 5 / Začiatok prevádzky a podpora

	WBS	Task Name	Duration	Start	Finish
1	ISFS	− Informačný systém správy štátnych financií	1580 days?	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
2	ISFS.QG	+ Quality Gates	0 days	Fri 10-02-26	Fri 10-02-26
4	ISFS.PS	+ Platobný plán	1579 days	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
139	ISFS.A1	− AKTIVITA 1 ŠDS Štandardný daňový systém	1315 days?	Mon 10-01-04	Wed 14-12-31
140	ISFS.A1.1	+ ASCENDANT 1 Príprava projektu	40 days	Mon 10-01-04	Fri 10-02-26
144	ISFS.A1.2	+ ASCENDANT 2 Cieľová koncepcia (podrobný plán) (Hodnoter	210 days	Mon 10-03-01	Thu 10-12-16
178	ISFS.A1.3	+ ASCENDANT 3 Realizácia	371 days	Mon 11-01-03	Fri 12-06-01
240	ISFS.A1.4	+ ASCENTANT 4 Záverečná príprava	110 days	Mon 12-06-04	Wed 12-10-31
264	ISFS.A1.5	− ASCENDANT 5 Začiatok prevádzky a podpora	572 days?	Thu 12-11-01	Wed 14-12-31
265	ISFS.A1.5.1	Začiatok prevádzky	0 days	Thu 12-11-01	Thu 12-11-01
266	ISFS.A1.5.2	Podaktivita 1.7 Zavedenie TA do produkčnej prevádzky	2 wks	Thu 12-11-01	Wed 12-11-14
267	ISFS.A1.5.3	Podaktivita 1.5 Migrácia dát	2 wks	Thu 12-11-29	Wed 12-12-12
268	ISFS.A1.5.4	Projektovaná ďalšia podpora a odovzdanie	43 days	Thu 12-11-01	Mon 12-12-31
269	ISFS.A1.5.5	− Podaktivita 1.8 Poskytovanie TA v rámci podpory prev	523 days?	Tue 13-01-01	Wed 14-12-31
270	ISFS.A1.5.5.1	Záručná doba	523 days?	Tue 13-01-01	Wed 14-12-31
271	ISFS.A1.5.6	− Podaktivita 1.6 Poskytovanie TA v rámci testovania	20 days	Tue 12-12-04	Mon 12-12-31
272	ISFS.A1.5.6.1	Akceptačné a kontrolné testy	4 wks	Tue 12-12-04	Mon 12-12-31
273	ISFS.A1.5.6	ASCENDANT 5 Akceptácia	4 wks	Tue 12-12-04	Mon 12-12-31
274	ISFS.A1.5.7	ASCENDANT 5 Fáza Akceptovaná	0 days	Mon 12-12-31	Mon 12-12-31



Predpokladaný rozvrh pre Aktivitu 1 / Dodávka licencií

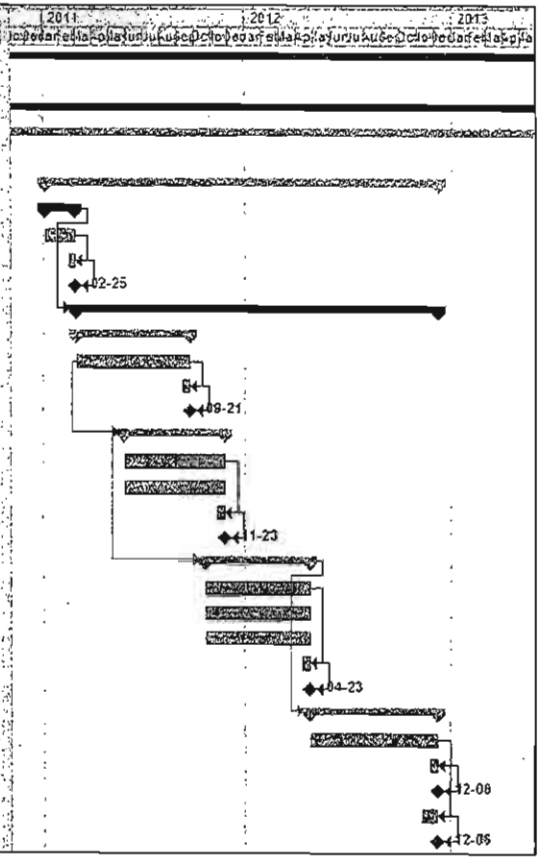
	WBS	Task Name	Duration	Start	Finish
1	ISFS	− Informačný systém správy štátnych financií	1583 days?	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
2	ISFS.QG	+ Quality Gates	0 days	Fri 10-02-26	Fri 10-02-26
4	ISFS.PS	+ Platobný plán	1582 days	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
139	ISFS.A1	− AKTIVITA 1 ŠDS Štandardný daňový systém	1318 days?	Mon 10-01-04	Wed 14-12-31
140	ISFS.A1.6	− Licencie	724 days	Mon 10-02-01	Wed 12-10-31
141	ISFS.A1.6.6	− Podaktivita 1.4 Poskytovanie TA v rámci vývoja	724 days	Mon 10-02-01	Wed 12-10-31
142	ISFS.A1.6.6.1	Dodanie licencii standardneho SW SAP	0 days	Mon 10-02-01	Mon 10-02-01
143	ISFS.A1.6.6.2	Dodanie licencii standardneho SW SAP	0 days	Thu 10-12-30	Thu 10-12-30
144	ISFS.A1.6.6.3	Dodanie licencii standardneho SW SAP	0 days	Fri 11-12-30	Fri 11-12-30
145	ISFS.A1.6.6.4	Dodanie licencii standardneho SW SAP	0 days	Wed 12-10-31	Wed 12-10-31
146	ISFS.A1.6.6.5	Dodanie licencii standardneho SW SAP TRM	0 days	Wed 12-10-31	Wed 12-10-31
147	ISFS.A1.1	+ ASCENDANT 1 Príprava projektu	40 days	Mon 10-01-04	Fri 10-02-26
153	ISFS.A1.2	+ ASCENDANT 2 Cieľová koncepcia (podrobný plán) (Hodn	210 days	Mon 10-03-01	Thu 10-12-16
195	ISFS.A1.3	+ ASCENDANT 3 Realizácia	373 days	Mon 11-01-03	Fri 12-06-01
247	ISFS.A1.4	+ ASCENTANT 4 Záverečná príprava	110 days	Mon 12-06-04	Wed 12-10-31
271	ISFS.A1.6	+ ASCENDANT 6 Začiatok prevádzky a podpora	573 days?	Thu 12-11-01	Wed 14-12-31



4.6.3 Ilustračný rozvrh pre Aktivitu 3 a Aktivitu 4

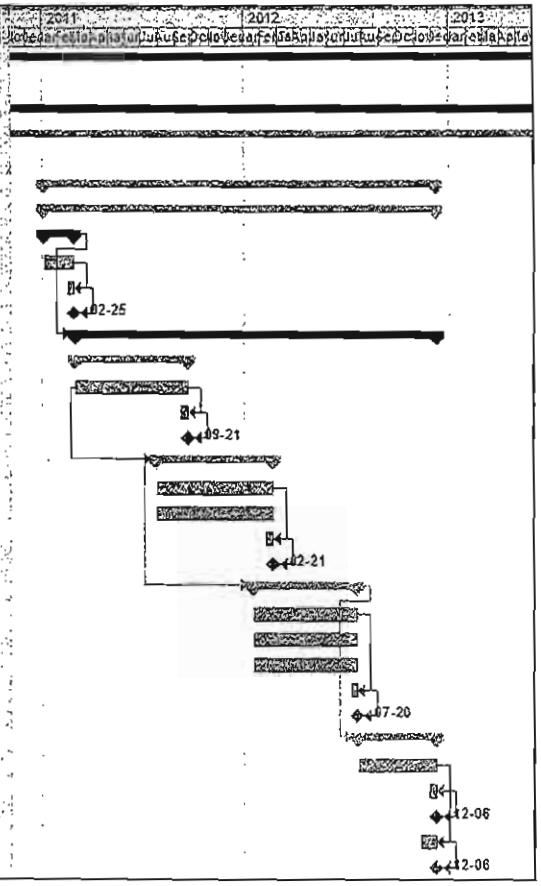
Ilustračný rozvrh pre Aktivitu 3 (slúži len pre ilustráciu)

	WBS	Task Name	Duration	Start	Finish
1	ISFS	- Informačný systém správy štátnych financií	1583 days?	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
2	ISFS.QG	+ Quality Gates	0 days	Fri 10-02-26	Fri 10-02-26
3	ISFS.PS	+ Plasobný plán	1582 days	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
139	ISFS.A1	+ AKTIVITA 1 ŠDS Štandardný daňový systém	1318 days?	Mon 10-01-04	Wed 14-12-31
282	ISFS.A2	AKTIVITA 2 SDS predážová podpora	261 days?	Wed 15-01-07	Thu 15-12-31
283	ISFS.A3	- AKTIVITA 3 ŠCS Štandardný colný systém	618 days	Mon 11-01-03	Thu 12-12-06
284	ISFS.A3.1	- ASCENDANT 1 Príprava projektu	40 days	Mon 11-01-03	Fri 11-02-25
285	ISFS.A3.1.1	Príprava projektu - príprava dokumentácie	8 wks	Mon 11-01-03	Fri 11-02-25
286	ISFS.A3.1.2	ASCENDANT 1 Akceptácia	0 days	Mon 11-02-14	Fri 11-02-25
287	ISFS.A3.1.3	ASCENDANT 1 Fáza akceptovaná	0 days	Fri 11-02-25	Fri 11-02-25
288	ISFS.A3.2	- ASCENDANT 2 Cieľová koncepcia	470 days	Mon 11-02-28	Thu 12-12-06
289	ISFS.A3.2.1	- Podaktivita 3.1. Poskytovanie TA v rámci analýzy súčasného stavu informač	150 days	Mon 11-02-28	Wed 11-09-21
290	ISFS.A3.2.1.1	AS-IS pois - príprava dokumentácie	30 wks	Mon 11-02-28	Wed 11-09-21
291	ISFS.A3.2.1.2	Podaktivita 3.1 Akceptácia	2 wks	Thu 11-09-08	Wed 11-09-21
292	ISFS.A3.2.1.3	Podaktivita 3.1 Akceptovaná	0 days	Wed 11-09-21	Wed 11-09-21
293	ISFS.A3.2.2	- Podaktivita 3.2. Poskytovanie TA v rámci aktualizácie procesných modelov	130 days	Fri 11-05-27	Wed 11-11-23
294	ISFS.A3.2.2.1	AS-IS procesy dokumentácia/úprava	26 wks	Fri 11-05-27	Wed 11-11-23
295	ISFS.A3.2.2.2	Príprava a dokumentácia procesov zmena a optimalizácia	26 wks	Fri 11-05-27	Wed 11-11-23
296	ISFS.A3.2.2.3	Podaktivita 3.2 Akceptácia	2 wks	Thu 11-11-10	Wed 11-11-23
297	ISFS.A3.2.2.4	Podaktivita 3.2 Akceptovaná	0 days	Wed 11-11-23	Wed 11-11-23
298	ISFS.A3.2.3	- Podaktivita 3.3. Poskytovanie TA v rámci návrhu riešenia nového ŠCS	135 days	Thu 11-10-20	Mon 12-04-23
299	ISFS.A3.2.3.1	TO-BE procesy dokumentácia	27 wks	Thu 11-10-20	Mon 12-04-23
300	ISFS.A3.2.3.2	Bezpečnostný koncept príprava dokumentácie	27 wks	Thu 11-10-20	Mon 12-04-23
301	ISFS.A3.2.3.3	TO-BE architektúra príprava dokumentácie	27 wks	Thu 11-10-20	Mon 12-04-23
302	ISFS.A3.2.3.4	Podaktivita 3.3 Akceptácia	2 wks	Tue 12-04-10	Mon 12-04-23
303	ISFS.A3.2.3.5	Podaktivita 3.3 Akceptovaná	0 days	Mon 12-04-23	Mon 12-04-23
304	ISFS.A3.2.4	- Podaktivita 3.4 Poskytovanie TA v rámci integrácie ŠCS	155 days	Tue 12-04-24	Thu 12-12-06
305	ISFS.A3.2.4.1	Príprava konceptu integračnej dokumentácie	33 wks	Tue 12-04-24	Thu 12-12-06
306	ISFS.A3.2.4.2	Podaktivita 3.4 Akceptácia	2 wks	Fri 12-11-23	Thu 12-12-06
307	ISFS.A3.2.4.3	Podaktivita 3.4 Akceptovaná	0 days	Thu 12-12-06	Thu 12-12-06
308	ISFS.A3.2.5	ASCENDANT 3 Akceptácia	4 wks	Fri 12-11-09	Thu 12-12-06
309	ISFS.A3.2.5	ASCENDANT 3 Fáza Akceptovaná	0 days	Thu 12-12-06	Thu 12-12-06



Ilustračný rozvrh pre Aktivitu 4 (slúži len pre ilustráciu)

	WBS	Task Name	Duration	Start	Finish
1	ISFS	Informačný systém správy štátnych financií	1583 days?	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
2	ISFS.QG	Quality Gates	0 days	Fri 10-02-26	Fri 10-02-26
4	ISFS.PS	Platobný plán	1582 days	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
129	ISFS.A1	AKTIVITA 1 ŠDS Štandardný daňový systém	1318 days?	Mon 10-01-04	Wed 14-12-31
282	ISFS.A2	AKTIVITA 2 ŠDS predĺžená podpora	261 days?	Wed 15-01-07	Thu 15-12-31
283	ISFS.A3	AKTIVITA 3 ŠCS Štandardný colný systém	510 days	Mon 11-01-03	Thu 12-12-06
310	ISFS.A4	AKTIVITA 4 ŠPS Štandardný poistný systém	510 days	Mon 11-01-03	Thu 12-12-06
311	ISFS.A4.1	ASCENDANT 1 Príprava projektu	40 days	Mon 11-01-03	Fri 11-02-25
312	ISFS.A4.1.1	Príprava projektu - príprava dokumentácie	8 wks	Mon 11-01-03	Fri 11-02-25
313	ISFS.A4.1.2	ASCENDANT 1 Akceptácia	2 wks	Mon 11-02-14	Fri 11-02-25
314	ISFS.A4.1.3	ASCENDANT 1 Fáza Akceptácie	0 days	Fri 11-02-25	Fri 11-02-25
315	ISFS.A4.2	ASCENDANT 2 Cieľová koncepcia	470 days	Mon 11-02-28	Thu 12-12-06
316	ISFS.A4.2.1	Podaktivita 4.1. Poskytovanie TA v rámci analýzy súčasného stavu informač	150 days	Mon 11-02-28	Wed 11-09-21
317	ISFS.A4.2.1.1	AS-IS opis príprava dokumentu	30 wks	Mon 11-02-28	Wed 11-09-21
318	ISFS.A4.2.1.2	Podaktivita 4.1 Akceptácia	2 wks	Thu 11-09-08	Wed 11-09-21
319	ISFS.A4.2.1.3	Podaktivita 4.1 Akceptovaná	0 days	Wed 11-09-21	Wed 11-09-21
320	ISFS.A4.2.2	Podaktivita 4.2. Poskytovanie TA v rámci tvorby procesných modelov	150 days	Fri 11-07-29	Tue 12-02-21
321	ISFS.A4.2.2.1	AS-IS procesy dokumentácia/úprava	30 wks	Fri 11-07-29	Tue 12-02-21
322	ISFS.A4.2.2.2	Príprava a dokumentácia zmeny procesov a ich optimalizácia	30 wks	Fri 11-07-29	Tue 12-02-21
323	ISFS.A4.2.2.3	Podaktivita 4.2 Akceptácia	2 wks	Wed 12-02-08	Tue 12-02-21
324	ISFS.A4.2.2.4	Podaktivita 4.2 Akceptovaná	0 days	Tue 12-02-21	Tue 12-02-21
325	ISFS.A4.2.3	Podaktivita 4.3. Poskytovanie TA v rámci návrhu riešenia nového SPS	135 days	Wed 12-01-18	Fri 12-07-20
326	ISFS.A4.2.3.1	TO-BE procesy dokumentácia	27 wks	Wed 12-01-18	Fri 12-07-20
327	ISFS.A4.2.3.2	Bezpečnostný koncept príprava dokumentácie	27 wks	Wed 12-01-18	Fri 12-07-20
328	ISFS.A4.2.3.3	TO-BE architektúra príprava dokumentácie	27 wks	Wed 12-01-18	Fri 12-07-20
329	ISFS.A4.2.3.4	Podaktivita 4.3 Akceptácia	2 wks	Mon 12-07-09	Fri 12-07-20
330	ISFS.A4.2.3.5	Podaktivita 4.3 Akceptovaná	0 days	Fri 12-07-20	Fri 12-07-20
331	ISFS.A4.2.4	Podaktivita 4.4 Poskytovanie TA v rámci integrácie ŠPS	100 days	Mon 12-07-23	Thu 12-12-06
332	ISFS.A4.2.4.1	Príprava konceptu integračnej dokumentácie	20 wks	Mon 12-07-23	Thu 12-12-06
333	ISFS.A4.2.4.2	Podaktivita 4.3 Akceptácia	2 wks	Fri 12-11-23	Thu 12-12-06
334	ISFS.A4.2.4.3	Podaktivita 4.3 Akceptovaná	0 days	Thu 12-12-06	Thu 12-12-06
335	ISFS.A4.2.5	ASCENDANT 2 Akceptácia	2 wks	Fri 12-11-09	Thu 12-12-06
336	ISFS.A4.2.6	ASCENDANT 2 Fáza Akceptácia	0 days	Wed 12-12-05	Thu 12-12-06



4.7 Výstupy a rozdelenie zodpovedností

Táto časť poskytuje opis každej fázy implementačného prístupu, zahŕňujúc pracovné balíky, aktivity a zodpovednosti. Je založený na metódách IBM a SAP pre implementáciu projektov a požadovaných aktivít, ktoré sú opísané Ministerstvom financií v Opise predmetu zákazky (ďalej len „OPZ). Balíky, aktivity a zodpovednosti opísané nižšie, sú integrované s projektovýn plánom a podrobnými plánmi, ako a plánom migrácie údajov, s plánom testovania, "cut-over" (prepnutie systému) plán zabezpečujee implementáciu integrovaného prostredia, používanie tzv. "Best Practices" – najlepších postupov a adaptáciu na základe požiadaviek organizácie a klienta.

Implementácia

Časť prístupu k pracovným balíkom, aktivitám a zodpovednostiam, ktorá sa týka implementácie je vyhradená nasledujúcim aktivitám:

- "AKTIVITA 1 TA", ktorá sa týka tvorby integrovaného prostredia týkajúceho Daňovej správy na Slovensku, t.j. "štandardného daňového systému" a požiadaviek pre poskytovanie elektronických služieb v tejto oblasti (názov v projektovom pláne: "ISFS A1. ŠDS Štandardný daňový systém") okrem sub-aktivity 1.8. Poskytovanie TA v rámci podpore prevádzky.
- "AKTIVITA 3 TA" súvisí s tvorbou integrovaného prostredia pre Colnú správu Slovenskej Republiky, t.j. "Štandardný colný systém" a podmienky pre poskytovanie elektronických služieb v tejto oblasti (názov v projektovom pláne: "ISFS A3 ŠCS Štandardný colný systém")
- AKTIVITA 4 TA spojená s tvorbou integrovaného prostredia inštitúcií, ktoré majú na starosti zber a správu verejného poistenia, ktoré je príjmom verejných rozpočtov, t.j. "štandardný systém poistenia" a podmienky pre poskytovanie elektronických služieb v tejto oblasti (" ISFS A4 SPS Štandardný systém poistenia")

Pracovné balíky, aktivity a zodpovednosti sú rozdelené podľa projektových fáz v súlade s IBM SAP Ascendant metodológiou.

ASCENDANT 1 Definícia projektu

Zámerom tejto fázy je schválenie podrobných plánov a kompletizovať prípravu projektu. V rámci pôsobnosti prípravy dopredu predstavíme všetky hlavné zdroje vo východzej situácii. Tieto zdroje zahrňujú prehľad projektových cieľov, projektovej metodológie, štandardov, smerníc a zhodnotenie dokumentu definície projektu a projektového plánu. Navyše tieto dokumenty a úvody poskytujú dodatkové usmernenie v projektovom dozore, riadení rizika a záruky kvality.

ASCENDANT 1 Definícia projektu (ISFS.A1.2.3, ISFS.A3.7, ISFS.A4.7)								
Hlavné aktivity	Nastavenie metódy projektu, nástrojov, štandardov a vzorov Implementácia logistiky a organizácie projektu Príprava začatia „Kick-Off" projektu Nastavenie infraštruktúry projektu Schválenie podrobného projektového plánu a rozsahu projektu Ustanovenie procesu riadenia rizika Ustanovenie riadenia kvality Zostavenie tímov projektu							
Výstupy projektu:	Skupiny výstupov	Referencia podľa OPZ / Referencia projektového plánu	Výstupy	Poverenia (R – Zodpovedný, S – podpora)			Pridružené dokumenty	
				MIFI	IBM		Meno dokumentu	Úroveň konečnej akceptácie
	Metodológia projektu a nástroje	ISFS.A1.1.1 ISFS.A1.1.2 ISFS.A3.1.1	Programové metódy dohodnuté, štandardy definované, akceptačné kritériá potvrdené a nástroje	S	R		Dokument definície projektu Úvodná správa na počiatku každej aktivity	RV

		ISFS.A4.1.1	Smernica prípravy	S	R		Dokument definície projektu	RV
			Detailed strategies for governance procedures	S	R		Dokument definície projektu	RV
			Oficiálny Kick-Off míting	R	S		Prezentácia pre Kick-Off míting	PM
	Podrobný rozsah projektu	ISFS.A1.1.1 ISFS.A1.1.2 ISFS.A1.1.3 ISFS.A3.1.1 ISFS.A4.1.1	Dokument definície projektu a projektový plan aktualizovaný a schválený	S	R		Dokument definície projektu	RV
			Organizačná štruktúra projektového tímu definovaný	S	R		Dokument definície projektu	RV
			Projektové zodpovednosti rozdelené	R	S		Protokol	PM
			Zhodnotenie rizík projektu ukončený	S	R		Záznam rizík	PM
	Logistika projektu	ISFS.A1.1.2 ISFS.A3.1 ISFS.A4.1	Logistika projektu je k dispozícii a implementovaná	R	S		Protokol	PM
	Programové vybavenie	ISFS.A1.6.6.1	Dodanie licencií štandardného softvéru SAP (podaktivita 1.4.)	S	R		Protokol	PM
	Organizačné riadenie zmien (CM)	ISFS.A1.1.2 ISFS.A3.1 ISFS.A4.1	Zhodnotenie pripravenosti účastníkov a akčný plán	R	S		Plán riadenia zmien	PM
			Zhodnotenie pripravenosti na zmeny	R	S		Plán riadenia zmien	PM
			Stratégie pre riadenie zmien (definovanie vízie zmeny)	R	S		Plán riadenia zmien	PM
	Informačné technológie (IT)	ISFS.A1.1.2 ISFS.A3.1 ISFS.A4.1	Technické požiadavky potvrdené Pripravenosť zavádzacej infraštruktúry ("Sandbox" prostredie)	R	S		Protokol	PM
	Prostredie systému		Nastavenie Sandbox prostredia - ŠDS	S	R		Protokol	PM
			Nastavenie Sandbox prostredia – nie-ŠDS	R	-		Protokol	PM

265

	Riadenie kvality	ISFS.QG	Reporty "Kontrolný bod" – Brány kvality	S	R		Report "Kontrolný bod" – Brány kvality	PM
			"Kontrolný bod" – Brány kvality" akceptované	R	S		Protokol	PM
	Mílniky	ISFS.A1.1.4 ISFS.A3.1.2 ISFS.A4.1.2	Obdržanie potvrdenia a schválenia	S	R		Správa riadiaceho výboru Protokol "Kontrolný bod" – Brány kvality	RV
		ISFS.A1.1.5 ISFS.A3.1.3 ISFS.A4.1.3	Fáza akceptovaná	R	-		Protokol riadiaceho výboru Záverečná správa každej aktivity	RV

Predpoklady:

IT prostredie je k dispozícii
Zdroje pre projekt sú k dispozícii
Požadovaná dokumentácia je doručená zákazníkom

ASCENDANT 2 Cieľový koncept

Hlavným cieľom tejto fázy je poskytnúť a zdokumentovať súčasný stav IT prostredia, ktoré bude projektom zasiahnuté, formou "as-is" analýzy, na základe spomenutých požiadaviek, aby sa vytvorili, resp. aktualizovali procesné modely všetkých implementovaných procesov s ohľadom na súčasné aplikovateľné zákony. Pomocou spomenutého modelovacieho nástroja sa pripraví integrovaný koncept cieľového riešenia (zahrňujúci budúce "to-be" procesné modely), zdokumentuje sa v Cieľovom koncepte (Business Blueprint - BBP) a obdrží sa záverečné schválenie. Aktivity budú vykonané na základe súčasných a dostupných dokumentov a legislatívnych aktov, aby sa dosiahla kompletná a hĺbková dokumentácia o tom, ako by mal budúci systém pracovať a aby sa vytvoril návrh budúcich procesov a systémovej architektúry. Proaktívna participácia, zdieľanie vedomostí a rozhodovanie zo strany klienta je podmienkou dosiahnutia úspešnej implementácie.

Okrem toho budú definované stratégie pre technické prostredie, čistenie dát, riadenie zmien a rizík. Na začiatku tejto fázy budú iniciované separátne pracovné toky pre manažment dát, riadenie zmien a rizík, školenie a riadenie projektov. Na základe našich skúseností je vhodné iniciovať ciele riadenia dát na začiatku projektu, aby sa zabránilo časovým obmedzeniam v nasledujúcich projektových fázach. Definícia organizačných štruktúr a business procesov a ich následné schválenie riadiacim výborom je výsledkom tejto fázy. Dokument "Koncept integrácie" bude pripravený pre aktivitu 3 a 4.

ASCENDANT 2 Cieľový koncept (ISFS.A1.24, ISFS.A3.8, ISFS.A4.8)										
Hlavné aktivity:	Uskutočnenie školenia na cieľový koncept Definovanie organizačnej štruktúry Definovanie procesov Definovanie sytémového prostredia Príprava špecifikácií pre implementáciu (vrátane Cieľového konceptu) Návrh užívateľských rolí a autorizácií									
Výstupy:	Podaktivita*)	Skupiny výstupov	OPZ referencia / Referencia projektového plánu	Výstupy	Poverenia (R – zodpovedný, S – podpora)			Pridružené dokumenty		
					MIFI	IBM		Meno dokumentu	Úroveň konečnej akceptácie	

		Riadenie projektu		Priebežné riadenie projektu	S	R		Týždenné správy o stave projektu (Projektové tímy/Riadenie projektu) Mesačná správa riadiaceho výboru (priebežná správa na konci každej podaktivity) Detailný projektový plán podľa fáz Plán mítingov Zápisy mítingov a štatistiky Záznamy zmien Záznamy problémov	PM
	1.1	Príprava popisu aktuálnej situácie "AS-IS"	ISFS.A1.2.1.1.1	Dokumentácia fyzickej a logickej architektúry informačného prostredia	S	R		Dokumentácia súčasneho informačného prostredia štátnej daňovej správy	PM
			ISFS.A1.2.1.1.2	Dokumentácia aplikácií	S	R			
			ISFS.A1.2.1.1.3	Dokumentácia procesov a ich záväzný výklad	S	R			
			ISFS.A1.2.1.1.4	Príprava kompletného pohľadu a diagramu súčasného informačného prostredia a záväzného existujúceho procesného modelu zmluvnej strany.	S	R			
			ISFS.A1.2.1.1.5	Vyhodnotenie stavu informačného systému, identifikácia možného rizika počas implementácie nového informačného systému	S	R			
	3.1 4.1		ISFS.A3.2.1.1 ISFS.A4.2.1.1	Príprava dokumentácie fyzickej a logickej architektúry informačného prostredia	R	S		Dokumentácia súčasného stavu informačného prostredia daňovej správy Úvodná správa	PM
			ISFS.A3.2.1.1 ISFS.A4.2.1.1	Príprava aplikačnej dokumentácie	R	S			

			ISFS.A3.2.1.1 ISFS.A4.2.1.1	Dokumentácia procesov a záväzných výkladov	R	S			
			ISFS.A3.2.1.1 ISFS.A4.2.1.1	Zostavenie komplexného pohľadu a diagramu súčasného informačného prostredia s prepojením na existujúci procesný model zmluvnej strany.	R	S			
			ISFS.A3 2.1.1 ISFS.A4.2.1.1	Zhodnotiť stav informačného systému a identifikovať možné riziká pri implementovaní nového informačného systému	R	S			
	1.2	Dokumentácia aktuálnych "AS-IS" procesných modely / aktualizácia	ISFS.A1.2.2.1.1	Definícia nových procesov vrátanie identifikácie a definovania segmentov procesov, ktoré môžu byť implementované ako služby	S	R		Aktualizovaná dokumentácia súčasného informačného prostredia daňovej správy, aktualizované procesné modely	PM
			ISFS.A1.2.2.1.2	Modelovanie daňových procesov	S	R			
			ISFS.A1.2.2.1.3	Vyhodnotenie výkonnosti daňových procesov	S	R			
			ISFS.A1.2.2.1.4	Design optimalizačného konceptu daňových procesov	S	R			
	3.2 4.2		ISFS.A3.2.2.1 ISFS.A4.2.2.1	Definícia procesov	R	S		Aktualizovaná dokumentácia súčasného informačného prostredia štátnej daňovej správy, procesné modely	PM
			ISFS.A3.2.2.1 ISFS.A4.2.2.1	Modelovanie procesov (Poistenie) Aktualizácia procesných modelov (Clo)	R	S			
			ISFS.A3.2.2.1 ISFS.A4.2.2.1	Meranie výkonnosti colných procesov	R	S			
			ISFS.A3.2.2.2 ISFS.A4.2.2.2	Design optimalizačného konceptu procesov	R	S			

	1.3	Dokumentácia budúcich "TO-BE" procesných máp	ISFS.A1.2.3.1.1	Príprava operačného modelu	S	R		Cieľový koncept	RV
			ISFS.A1.2.3.1.2	Príprava logického dátového modelu	S	R			
			ISFS.A1.2.3.1.3	Príprava procesného modelu	S	R			
	3.3. 4.3.		ISFS.A3.2.3.1 ISFS.A4.2.3.1	Príprava operačného modelu	R	S		Cieľový koncept	PM
			ISFS.A3.2.3.1 ISFS.A4.2.3.1	Príprava logického dátového modelu	R	S			
			ISFS.A3.2.3.1 ISFS.A4.2.3.1	Príprava procesného modelu	R	S			
	1.3	Príprava dokumentácie bezpečnostného konceptu	ISFS.A1.2.3.2.1	Príprava bezpečnostnej architektúry	S	R		Technický cieľový koncept	PM
	3.3. 4.3		ISFS.A3.2.3.2 ISFS.A4.2.3.2	Príprava bezpečnostnej architektúry	R	S		Technický cieľový koncept	PM
	A1		ISFS.A1.2.4	Organizačný design	S	R		Cieľový koncept	RV
			ISFS.A1.2.4	Autorizačný a bezpečnostný koncept	S	R			
	1.3	Príprvava dokumentácie budúcej "TO-BE" architektúry	ISFS.A1.2.3.3.1	Definícia komponent modelu	S	R		Cieľový koncept	RV
	3.3. 4.3		ISFS.A3.2.3.3 ISFS.A4.2.3.3	Definícia komponent modelu	R	S		Cieľový koncept	PM
	1.3	Požiadavky na kooperáciu tretích strán	ISFS.A1.2.4	Špecifikácia požadovanej spolupráce so subjektmi tretích strán	S	R		Cieľový koncept	RV
	3.3. 4.3		ISFS.A3.2.3.3 ISFS.A4.2.3.3	Špecifikácia požadovanej spolupráce so subjektmi tretích strán	S	R		Cieľový koncept	PM

	1.4.	Programové vybavenie	ISFS.A1.6.2.	Dodanie licencií štandardného softvéru SAP	S	R		Protokol	PM
	3.4 4.4	Koncept implementácie / Integrácie	ISFS.A3.2.4.1 ISFS.A4.2.4.1	Príprava dokumentu "Integračný koncept"	S	R		Integračný koncept	RV
	A1	Procesy	ISFS.A1.2.4	Definícia organizačnej štruktúry zákazníka	R	S		Cieľový koncept	RV
			ISFS.A1.2.4	Definovanie parametrov globálnych požiadaviek	S	R			
			ISFS.A1.2.4	Definovanie procesov, organizačnej štruktúry, elementov a identifikacia rozdielov	S	R			
			ISFS.A1.2.4	Definovanie špecifikácií implementácie	S	R			
			ISFS.A1.2.4	Definovanie špecifikácií pre užívateľský vývoj – ISFS strana (vč. interfejsov, portal atď.)	S	R		Funkčná špecifikácia	PM
			ISFS.A1.2.4	Definovanie špecifikácií pre užívateľský vývoj – nie-ISFS strana (vč. interfejsov, portal atď.)	R	S		Funkčná špecifikácia,	PM
	3.4 4.4		ISFS.A3.2.4.1 ISFS.A4.2.4.1	Definícia organizačnej štruktúry zákazníka	R	S		Cieľový koncept	PM
			ISFS.A3.2.4.1 ISFS.A4.2.4.1	Definovanie parametrov globálnych požiadaviek	S	R			
			ISFS.A3.2.4.1 ISFS.A4.2.4.1	Definovanie procesov, organizačnej štruktúry, elementov a identifikacia	S	R			

				rozdielov (Gap)					
			ISFS.A3.2.4.1 ISFS.A4.2.4.1	Definovanie špecifikácií implementácie	S	R			
			ISFS.A3.2.4.1 ISFS.A4.2.4.1	Definovanie špecifikácií pre užívateľský vývoj – ISFS strana (vč. interfejsov, portal atď.)	S	R		Funkčná špecifikácia	PM
			ISFS.A3.2.4.1 ISFS.A4.2.4.1	Definovanie špecifikácií pre užívateľský vývoj – nie-ISFS strana (vč. interfejsov, portal atď.)	R	S		Funkčná špecifikácia	PM
	A1	Školenie na Cieľový koncept	ISFS.A1.2.4	Uskutočniť školenie úloh pre projektový tím	S	R		Školenie navigácie v SAP systéme	N/A
		Informačné technológie (IT)		Pripravenosť infraštruktúry (Vývojové prostredie)	R	S		Protokol	PM
		Prostredie systému	ISFS.A1.2.4	Vytvorenie technického designu pre systém (system landscape)	R	S		Protokol	PM
				Nastavenie vývojového prostredia – nie -ŠDS	R	S		Protokol	PM
				Nastavenie vývojového prostredia – ŠDS	S	R		Protokol	PM
				Administrácia systému a technická podpora – nie-ŠDS	R	S		-	N/A
				Administrácia systému a technická podpora – ŠDS	S	R		-	N/A
		Stratégia a koncept	ISFS.A1.2.4	Definovanie konceptu pre testovanie	S	R		Testovací plán Testovací koncept	PM

		testovania							
		Migrácia údajov	ISFS.A1.2.4	Definovanie konceptu a požiadaviek na čistenie údajov	S	R		Plán migrácie údajov	PM
				Definovanie konceptu a požiadaviek na migráciu údajov	S	R			
				Vykonanie čistenia údajov	R	-		Protokol čistenia údajov a štatistiky	PM
		Riadenie zmien	ISFS.A1.2.4	Definovanie stratégie riadenia zmien	R	S		Aktualizovaný plán riadenia zmien	PM
		Riadenie rizika	ISFS.A1.2.4	Definovanie stratégie riadenia rizika	S	R		Aktualizovaný plán riadenia rizika Záznam rizík	PM
		Riadenie kvality	ISFS.QG	Reporty "Kontrolný bods" – Brány kvality	S	R		Report "Kontrolný bod" – Brány kvality	PM
				"Kontrolný bods" - Brány kvality akceptované	R	S		Protokol	PM
	1.1. 3.1. 4.1. 1.2 3.2 4.2 1.3 3.3 4.3 3.4 4.4	Míľniky	ISFS.A1.2.1.2 ISFS.A1.2.2.2 ISFS.A1.2.3.4 ISFS.A1.2.5 ISFS.A3.2.1.2 ISFS.A3.2.2.3 ISFS.A3.2.3.4 ISFS.A3.2.4.2 ISFS.A3.2.5 ISFS.A4.2.1.2 ISFS.A4.2.2.3 ISFS.A4.2.3.4 ISFS.A4.2.4.2 ISFS.A4.2.5	Obdržanie potvrdenia a schválenia	S	R		Správa riadiaceho výboru Protokol "Kontrolný bod" – Brány kvality	RV
			ISFS.A1.2.1.3 ISFS.A1.2.2.3	Podaktivita akceptovaná	R	-		Protokol riadiaceho výboru	RV

			ISFS.A1.2.3.5 ISFS.A3.2.1.3 ISFS.A3.2.2.4 ISFS.A3.2.3.5 ISFS.A3.2.4.3 ISFS.A4.2.1.3 ISFS.A4.2.2.4 ISFS.A4.2.3.5 ISFS.A4.2.4.3						
			ISFS.A1.2.6 ISFS.A3.2.6 ISFS.A4.2.6	Fáza akceptovaná	R	-		Protokol riadiaceho výboru	RV
Členovia projektového tímu užívateľa sú schopní pokryť všetky obchodné informácie pre všetky oblasti a sú schopní prijať rozhodnutia ohľadne implementácie systému a modelovania procesov IT prostredie je k dispozícii Zdroje pre projekt sú k dispozícii Požadovaná dokumentácia je doručená zákazníkom									

*) Podaktivita 1.1. Poskytnutie TA v rámci analýzy súčasného štátneho informačného prostredia
Podaktivita 3.1. Zabezpečenie TA v rámci analýzy súčasnej situácie CSSR informačného prostredia
Podaktivita 4.1. Zabezpečenie TA v rámci analýzy súčasnej situácie informačného prostredia poisťovacích spoločností
Podaktivita 1.2. Poskytnutie TA v rámci obnovovania procesného modelu
Podaktivita 3.2. Zabezpečenie TA v rámci aktualizovania procesných modelov
Podaktivita 4.2. Zabezpečenie TA v rámci vypracovania procesných modelov
Podaktivita 1.3. Poskytnutie TA v rámci designu riešenia nového ŠDS
Podaktivita 3.3. Zabezpečenie TA v rámci návrhu riešenia nového ŠCS
Podaktivita 4.3. Zabezpečenie TA súvisiace s vytvorením návrhu riešenia nového ŠPS
Podaktivita 3.4. Zabezpečenie TA v rámci integrácie ŠCS
Podaktivita 4.4. Zabezpečenie TA v rámci integrácie ŠPS

Aktivita A1 TA týkajúca sa vytvorenia integrovaného prostredia v oblasti správy daní Slovenskej republiky, čo je „Štandardný daňový systém" a požiadavky na poskytnutie elektronických služieb v tejto oblasti (nazývaný „ISFS A1. ŠDS Štandardný daňový systém") v projektovom pláne s vylúčením podaktivity 1.8 Zabezpečenie TA v rámci operačnej podpory

ASCENDANT 3 Realizácia

Cieľom tejto fázy je konfigurovať systém podľa špecifikácií procesov a požiadaviek procesov, ktoré sú dokumentované v Cieľovom koncepte. Tento dokument zahrnuje design a vývoj bezpečnosti a autorizácií, reporty, formuláre, konverzie, rozšírenia, stanovenie stratégie archivácie, stanovenie systému kvality, školenie koncových užívateľov, a design/rozsah produkčných systémov; a design a vývoj školení koncových užívateľov. Mimo toho má byť zriadená organizácia pre podporu, aby bol garantovaný hľadký prechod do produktívnej prevádzky. Podmienkou je, že systém kvality a prostredie produktívneho systému musí byť k dispozícii.

Na základe stratégie testovania, ktorá bola definovaná počas prípravy, testovanie je pripravované a vykonávané.

Nakoľko máme skúsenosti v intenzívnych priebežných testovacích aktivitách v počiatočnej etape projektu, dokážeme zabrániť rozsiahlym úpravám v nasledujúcich etapách projektu a takto minimalizovať riziko budúcich problémov, nedostatkov a funkčných rozdielov. Naviac táto aktivita poskytuje možnosti zapojenia členov projektu a kľúčových užívateľov do nových procesov. Toto pomôže identifikovať sporné body pre riadenie zmien v počiatočnej etape projektu a zvýšiť užívateľskú akceptáciu cez skoré zapojenie.

Vývoj a príprava integrovaného riešenia obsahuje etapy, ktoré sú: štandardný vývoj, zákaznícky vývoj, prototyp, vývoj integrácie, skúšobné prepnutie „cut-over" pilotu a zavedenie pilotu.

Objednávateľ poskytne IBM na dobu nevyhnutnú na predmet plnenia zmluvy vývojárske a užívateľské licencie SAP

ASCENDANT 3 Realizácia (ISFS A1.25)	
Hlavné aktivity:	Pripraviť plan konfigurácie Vykonať základnu a konečnú konfiguráciu – implementovanie funkcionalít Overenie konečnej konfigurácie a pripravenie jej potvrdenia Pripraviť bezpečnostné autorizácie a profily Pripraviť reporty, interfejsy, konverzie, rozšírenia a formuláre Pripraviť a implementovať stratégie archivácie Určiť plány testovania a scenáre testov Vykonať testovanie

	Vykonať finálne užívateľské akceptačné testy Pripraviť užívateľskú dokumentáciu Pripraviť systémovú dokumentáciu Pripraviť a rozbehnúť pilot								
Výstupy:	Podak tivita*)	Skupiny výstupov	OPZ referencia / Referencia projektového plánu	Výstupy	Poverenia (R – zodpovedný, S – podpora)			Pridružené dokumenty	
					MIFI	IBM		Meno dokumentu	Úroveň finálnej akceptácie
		Riadenie projektu		Priebežné riadenie projektu	S	R		Týždenné správy o stave projektu (Projektové tímy/Riadenie projektu) Mesačná správa riadiaceho výboru Detailný projektový plán podľa fáz Plán mítingov Zápisy mítingov a štatistiky Záznamy zmien Záznamy problémov	PM
			ISFS.A1.3.1	Podrobné požiadavky na realizáciu / potvrdenie metodológie	S	R		Popis metodológie realizácie	PM
			ISFS.A1.3.2	Podrobné plánovanie realizácie	S	R		Detailný projektový plán podľa fáz	PM
			ISFS.A1.3.8	Definícia pilotu	R	S		Popis metodológie realizácie	PM
		Prototyp	ISFS.A1.3.5	Definícia scenárov pre prottyp	R	S		Popis metodológie realizácie	PM
			ISFS.A1.3.7	Prezentácia prototypu	S	R		Protokol	PM
	1.4	Predpoklad vývoja pre TA - pilot	ISFS.A1.3.11.1.1	Štandardný vývoj	S	R		Dokumentácia nastavení (customizing)	N/A
			ISFS.A1.3.11.1.2		S	R		Technické špecifikácie	N/A

				Zákaznícky vývoj – ŠDS strana (vč. portal, interfejsy, ...)				(programové vybavenie)	
			ISFS.A1.3.11.1.2	Zákaznícky vývoj – nie - ŠDS strana (vč. portal, interfejsy, ...)	R	-		Technické špecifikácie (programové vybavenie)	N/A
			ISFS.A1.3.11.1.3	Revízia vývoja	R	S		Plán revízie vývoja Protokol	PM
		Predpoklad vývoja pre TA	ISFS.A1.3.11.4	Štandardný vývoj	S	R		Dokumentácia nastavení (customizing)	N/A
			ISFS.A1.3.11.4	Zákaznícky vývoj – ŠDS strana (vč. portal, ...)	S	R		Technické špecifikácie (programové vybavenie)	N/A
			ISFS.A1.3.11.4	Zákaznícky vývoj – nie-ŠDS strana (vč. e-Tax portal, ...)	R	-		Technické špecifikácie (programové vybavenie)	N/A
			ISFS.A1.3.11.4	Revízia vývoja	R	S		Plán revízie vývoja Protokol	PM
		Dokumentácia	ISFS.A1.3.11.5	Príprava inštalačnej dokumentácie	-	R		Technická dokumentácia (vrátane inštalačnej príručky a inštalačných skriptov)	N/A
				Príprava inštalačných scriptov aplikácie	-	R			
	1.7		ISFS.A1.3.16.1	Priprava manuálov pre koncových užívateľov	S	R		Dokumentácia pre koncových užívateľov	PM
	1.5	Príprava integrácie	ISFS.A1.3.12.1.1	Analýza existujúceho prostredia	S	R		Integračný plán	PM
			ISFS.A1.3.12.1.2	Identifikácia scenárov integrácie	S	R		Technické špecifikácie	N/A
			ISFS.A1.3.12.1.3	Špecifikácia komunikačných protokolov a design modifikácií existujúcich aplikácií, ak takáto akcia je nutná, spolu s odôvodnením modifikácií – časť ŠDS požiadaviek	S	R			
			ISFS.A1.3.12.1.3	Špecifikácia komunikačných protokolov a design modifikácií existujúcich aplikácií, ak takáto akcia je nutná, spolu	R	S			

				s odôvodnením modifikácií – nie ŠDS časť – modifikácia aplikácií					
			ISFS.A1.3.12.1.4	Návrh stratégie integrácie	S	R			
			ISFS.A1.3.12.1.5	Zladenie stratégie integrácie	R	S			
			ISFS.A1.3.12.1.6	Definícia požiadaviek na modifikáciu existujúcich aplikácií potrebných pre integráciu	R	S			
		Vývoj integrácie	ISFS.A1.3.12.2.1	Implementácia komunikačného interfejsu na časti ŠDS Prepojenie ŠDS na definované interné a externé systémy s funkčnou komunikáciou	S	R		Technická dokumentácia - Vývoj	N/A
			ISFS.A1.3.12.2.2	Konfigurácia integračnej platformy	S	R			
			ISFS.A1.3.12.2.3	Implementácia modifikácií existujúcich aplikácií	R	-			
			ISFS.A1.3.12.2.4	Revízia vývoja	R	S		Plán revízie vývoja Protokol	PM
			ISFS.A1.3.12.2.5	Dokumentácia intefejsov integrácie – ŠDS časť	S	R		Technická dokumentácia – Vývoj, popis integračných rozhraní	N/A
			ISFS.A1.3.12.2.5	Dokumentácia intefejsov integrácie – nie ŠDS časť	R	S		Technická dokumentácia – Vývoj, popis integračných rozhraní	N/A
		Autorizácia / Bezpečnosť		Podrobný bezpečnostný / autorizačný koncept	S	R		Dokumentácia autorizácií Dokumentácia bezpečnosti	PM
				Implementácia bezpečnostného / autorizačného konceptu – Pilot	S	R			
				Testovanie autorizácií / bezpečnosti - Pilot	R	S		Protokol	PM

	1.6	Poskytnúť TA na testovanie (vč. pilot)	ISFS.A1.3.13.1 ISFS.A1.3.13.4	Príprava plánu testovania, definovanie rozsahu testovania, príprava časového a pracovného plánu, príprava testovacích procedúr, definovanie testovacích reportov	S	R		Plán testovania Časový plán testovania	PM
			ISFS.A1.3.13.1 ISFS.A1.3.13.4	Definícia a potvrdenie testovacieho tímu	R	S		Protokol	PM
			ISFS.A1.3.13.1 ISFS.A1.3.13.4	Školenie testérov	R	-		Plán školenia Školiace materiály pre navigáciu v SAP-e Dokumentácia testovania / Testovacie skripty Protokol o ukončení školenia testovačov	PM PM
			ISFS.A1.3.13.1 ISFS.A1.3.13.4	Ostatné školenia súvisiace s testovaním (školitelia, kľúčoví užívatelia a pod.)	S	R		Plán školenia Dokumentácia školenia Protokol	PM
			ISFS.A1.3.13.1 ISFS.A1.3.13.4	Príprava dokumentácie testovacích prípadov, testovacích scriptov a krokov	R	S		Dokumentácia testovania	PM
			ISFS.A1.3.13.1 ISFS.A1.3.13.4	Unit test	S	R		Protokol	N/A
			ISFS.A1.3.13.1 ISFS.A1.3.13.4	Assembly test	S	R		Protokol	N/A
			ISFS.A1.3.13.1 ISFS.A1.3.13.4	Systémový test	S	R		Protokol vrátane zoznamu defektov	PM
			ISFS.A1.3.13.1 ISFS.A1.3.13.4	Systémový integračný test	S	R		Protokol vrátane zoznamu defektov	PM
			ISFS.A1.3.13.1 ISFS.A1.3.13.4	Užívateľský akceptačný test	R	S		Protokol vrátane zoznamu defektov	RV
		Riadenie systému		Pripraviť technické testovacie plány Develop Technical Test Plans	S	R		Plán testovania	N/A

				Zriadiť funkcie systémovej administrácie	S	R		Protokol	PM
				Pripraviť produkčné prostredie - ŠDS	S	R		Protokol o nainštalovaní prostredia	PM
				Pripraviť produkčné prostredie – nie-ŠDS	R	S		Protokol o nainštalovaní prostredia	PM
				Pripraviť pilot prostredie - ŠDS	S	R		Protokol o nainštalovaní prostredia	PM
				Pripraviť pilot prostredie – nie-ŠDS	R	-		Protokol o nainštalovaní prostredia	PM
				Pripraviť školiace prostredie - ŠDS	S	R		Protokol o nainštalovaní prostredia	PM
				Pripraviť školiace prostredie – nie-ŠDS	R	-		Protokol o nainštalovaní prostredia	PM
				Technické testy ŠDS	S	R		Protokol	PM
				Technické testy nie- DS strana	R	-		Protokol	PM
	1.6		ISFS.A1.3.13.1 ISFS.A1.3.13.4	Pripraviť testovacie prostredie ŠDS (vč. Pilot)	S	R		Protokol	PM
	1.6		ISFS.A1.3.13.1 ISFS.A1.3.13.4	Pripraviť testovacie prostredie nie-ŠDS (vč. Pilot)	R	-		Protokol	PM
				Zriadená administrácia systému pre pilot	R	S		Protokol	PM
		Informačné technológie (IT)		Technické požiadavky potvrdené Infraštruktúra pripravená (testovacie, školiace, produkčné (vč. Pilot) prostredia	R	S		Protokol	PM
	1.4.	Programové vybavenie	ISFS.A1.6.6.3	Dodanie licencií štandardného softvéru SAP	S	R		Protokol	PM
	1.5	Migrácia		Plán testovania nahrávania údajov	S	R		Plán migrácie údajov	PM

		údajov		Plán migrácie údajov	S	R		Plán migrácie údajov	PM
				Vytvoriť programy na migráciu	S	R		-	N/A
				Finalizácia čistenia a prípravy údajov (vč. konverzie údajov)	R	S		Protokol Štatistiky	PM
				Príprava údajov na testovanie / extrakty	R	S		Protokol Štatistiky	PM
				Nahrávanie testovacích údajov	S	R		Protokol Štatistiky	PM
				Manuálne nahrávanie testovacích údajov	R	S		Protokol Štatistiky	PM
				Kontrola a zladenie nahratých testovacích údajov	R	S		Protokol Štatistiky	PM
				Príprava testovacích údajov pre Pilot Cut-Over / Extrakty	S	R		Protokol Štatistiky	PM
				Nahrávanie testovacích údajov pre Pilot Cut-Over	R	S		Protokol Štatistiky	PM
				Manuálne nahrávanie testovacích údajov pre Pilot Cut-Over	R	S		Protokol Štatistiky	PM
				Pilot Cut-Over - Kontrola a zladenie nahratých testovacích údajov	R	S		Protokol Štatistiky	PM
			ISFS.A1.3.14.1	Pilot - Príprava údajov / extrakty	S	R		Protokol Štatistiky	PM
			ISFS.A1.3.14.1	Pilot - Nahrávanie údajov	R	S		Protokol Štatistiky	PM
			ISFS.A1.3.14.1	Pilot - Manuálne nahrávanie údajov	R	S		Protokol Štatistiky	PM
			ISFS.A1.3.14.1	Pilot – Kontrola a zladenie nahratých	R	S		Protokol	PM

				údajov				Štatistiky	
				Riadenie migrácie údajov	S	R		Aktualizovný plán migrácie údajov	N/A
		Cut-over/Prepnutie systému		Stratégia Cut-Over	S	R		Cut-Over plán	PM
			ISFS.A1.3.15.1	Cut-Over plán a skripty – Pilot	R	S		Cut-Over plán	PM
			ISFS.A1.3.15.1	Plány, skripty a proces pre prípady neočakávaných udalostí - Pilot	S	R		Pilot plán	PM
			ISFS.A1.3.15.1	Stratégia podpory produktívnych operácií – Pilot	S	R		Pilot plán	PM
			ISFS.A1.3.15.1	Cut-Over Test – Pilot	R	S		Protokol	PM
	1.7		ISFS.A1.3.16.3	Cut-Over – Pilot	R	S		Protokol	PM
		Školenie koncových užívateľov		Plán školenia	S	R		Plán školenia	PM
				Príprava školenia(vč. materiálov, a systému)	S	R		Školiace materiály	N/A
				Príprava školenia(vybavenia)	R	S		Protokol	PM
	1.7		ISFS.A1.3.16.2	Školenie školiteľov	S	R		Protokol Štatistiky Hodnotiace formuláre	PM N/A N/A
			ISFS.A1.3.15.2	Školenie koncových užívateľov – Pilot	R	-		Protokol Štatistiky Hodnotiace formuláre	N/A
		Ostatné školenia	-	Nástroje školenia Školenie pre výkon práce	S	R		Protokol Štatistiky -	PM PM N/A
		Riadenie zmien		Komunikácia s dotknutými stranami	R	S		Aktualizovaný plán riadenia zmien Dokument komunikácie	N/A

		Míľniky	ISFS.A1.3.3	Plán realizácie a akceptácia metodológie	S	R		Správa riadiaceho výboru	RV
			ISFS.A1.3.4	Plán realizácie a metodológie akceptovaný	R	-		Protokol riadiaceho výboru	RV
			ISFS.A1.3.9	Akceptácia definície pilotu	S	R		Protokol riadiaceho výboru	RV
			ISFS.A1.3.10	Definícia pilotu akceptovaná	R	-		Protokol riadiaceho výboru	RV
			ISFS.A1.3.11.2 ISFS.A1.3.11.6 ISFS.A1.3.12.3 ISFS.A1.3.13.2 ISFS.A1.3.13.5 ISFS.A1.3.14.2 ISFS.A1.3.15.3 ISFS.A1.3.16.4 ISFS.A1.3.17	Obdržanie potvrdenia a schválenia	S	R		Správa riadiaceho výboru Protokol "Kontrolný bod" – Brány kvality	RV
			ISFS.A1.3.11.3 ISFS.A1.3.11.7 ISFS.A1.3.12.4 ISFS.A1.3.13.3 ISFS.A1.3.13.6 ISFS.A1.3.14.3 ISFS.A1.3.15.4 ISFS.A1.3.17	Podaktivita akceptovaná	R	-		Protokol riadiaceho výboru	RV
			ISFS.A1.3.18	Fáza akceptovaná	R	-		Protokol riadiaceho výboru	RV

IT prostredie je k dispozícii
Zdroje pre projekt sú k dispozícii
Klient má dostatočnú kapacitu prevádzkovať paralelne dva IT systémy pre BAU operácie
Klient je schopný definovať cut-over aktivity na svojom IT a BAU strane a vykonávať ich.
Organizačná pripravenosť pre prevádzku pilotu

*) Podaktivita 1.4 Poskytnutie TA v rámci vývoja

Podaktivita 1.5. Poskytnutie TA v rámci integrácie do existujúceho prostredia
Podaktivita 1.6. Zabezpečenie TA v rámci testovania
Podaktivita 1.7. Zabezpečenie TA v rámci implementácie pilotnej prevádzky a následne aj produktívnej prevádzky

ASCENDANT 4 Finálna príprava

Cieľom tejto fázy je dokončiť finálnu prípravu, ktorá zahrnuje školenie užívateľov, riadenie systému a cut over aktivity, na dokončenie pripravenosti na go-live (nábeh produktívnej prevádzky), monitorovanie a reportovanie operácie z pilotu a stanovisko k zavedeniu ŠDS do produktívnej prevádzky.

ASCENDANT 4 Final Preparation (ISFS.A1.26)									
Hlavné aktivity:	Vykonať školenie koncových užívateľov Vykonať technické testovanie Cut over testovanie Zápis o prevádzke pilotu a stanovisko k zavedeniu ŠDS do produktívnej prevádzky Vykonať cut-over pred go-live								
Výstupy:	Podaktivita*)	Skupiny výstupov	OPZ referencia / Referencia projektového plánu	Výstupy	Poverenia (R – zodpovedný, S – podpora)			Pridružené dokumenty	
					MIFI	IBM		Meno dokumentu	Úroveň finálnej akceptácie
		Riadenie projektu		Priebežné riadenie projektu	S	R		Týždenné správy o stave projektu (Projektové tímy/Riadenie projektu) Mesačná správa riadiaceho výboru (priebežná správa)	PM

								Detailný projektový plán podľa fáz Plán mítingov Zápisy mítingov a štatistiky Záznamy zmien Záznamy rizík Záznamy problémov	
			ISFS.A1.4.7 ISFS.A1.4.8.1.5	Plánovanie podpory a údržby (záruka a podpora)	S	R		Plán podpory a údržby	PM
			ISFS.A1.4.3	Záznam o prevádzke pilotu a stanovisko k zavedeniu ŠDS do produktívnej prevádzky (podaktivita 1.7.)	R	S		Správa z priebehu pilotnej prevádzky a stanovisko k nasadeniu ŠDS do produkčnej prevádzky	PM
			ISFS.A1.4.5	Rozhodnutie "Go / No-go" – zavedenie / nezavedenie	R	-		Protokol riadiaceho výboru	RV
		Cut-Over		Cut-Over – Pilot – po zavedení Pilotu	R	S		Protokol	PM
			ISFS.A1.4.2	Cut-Over plán a skripty	R	S		Aktualizovaný Cut-Over plán	PM
			ISFS.A1.4.2 ISFS.A1.4.8.1.5	Plány, skripty a procesy pre neočakávané udalosti	S	R		Plán obnovy prevádzky pre prípad nefunkčnosti alebo havárie systému	PM
			ISFS.A1.4.2 ISFS.A1.4.8.1.3	Stratégia podpory produktívnych operácií	S	R		Plán obnovy prevádzky pre prípad nefunkčnosti alebo havárie systému Plán podpory a údržby	PM
			ISFS.A1.4.2	Cut-Over testovanie	R	S		Protokol	PM
	1.7		ISFS.A1.4.8.2	Cut-Over	R	S		Protokol	PM
		Školenie koncových užívateľov		Aktualizovaný plán školenia	S	R		Aktualizovaný plán školenia	PM
				Aktualizácia prípravy školenia (vč. materiálov a systému)	S	R		Školiace materiály	N/A

				Príprava školenia (vybavenie)	R	S		Protokol	PM
			ISFS.A1.4.6	Školenie koncových užívateľov	R	-		Protokol Štatistiky Hodnotiace formuláre	PM N/A N/A
		Ostatné školenia		Príprava školenia pre administrátorov	S	R		-	N/A
	1.7			Školenie pre administrátorov	S	R		Protokol Štatistiky -	PM PM N/A
		Dokumentácia	ISFS.A1.4.8.1.2	Príprava dokumentu - Manuál konfigurácie a administrácie -ŠDS	S	R		Dokumentácia pre administrátorov	N/A
			ISFS.A1.4.8.1.1	Príprava systémového a technického manuálu - ŠDS	S	R		Technická dokumentácia	N/A
		Riadenie sytému		Technické testy ŠDS	S	R		Protokol	PM
				Technické testy nie-ŠDS strana	R	-		Protokol	PM
				Administrácia systému zavedená	R	S		Protokol	PM
		Riadenie zmien		Komunikácia s dotknutými stranami	R	S		Aktualizovaný plán riadenia zmien Dokument komunikácie	N/A
		Pilot	ISFS.A1.4.3 ISFS.A1.4.4	Monitorovanie Pilotu	R	S		Záznam udalostí Štatistiky	PM
			ISFS.A1.4.3 ISFS.A1.4.4	Regresné testy	R	S		Plán testovania Aktualizovaná dokumentácia testovania Protokol testovania	PM
			ISFS.A1.4.3 ISFS.A1.4.4	Pilot – rozšírená podpora	S	R		-	N/A
	1.5	Migrácia údajov		Aktualizovaný plán nahrávania testovacích údajov	S	R		Aktualizovný plán migrácie údajov	PM

				Aktualizácia plánu migrácie údajov	S	R		Aktualizovný plán migrácie údajov	PM
			ISFS.A1.4.9.2	Príprava údajov pre pilot / extrakty (po nábehu pilotu)	S	R		Protokol Štatistiky	PM
			ISFS.A1.4.9.2	Pilot nahrávanie údajov (po nábehu pilotu)	R	S		Protokol Štatistiky	PM
			ISFS.A1.4.9.2	Pilot Manuálne nahrávanie údajov (po nábehu pilotu)	R	S		Protokol Štatistiky	PM
			ISFS.A1.4.9.2	Pilot - Kontrola a zladenie nahratých údajov(po nábehu pilotu)	R	S		Protokol Štatistiky	PM
				Cut-Over Príprava testovacích údajov / extrakty	S	R		Protokol Štatistiky	PM
				Cut-Over Nahrávanie testovacích údajov	R	S		Protokol Štatistiky	PM
				Cut-Over Manuálne nahrávanie testovacích údajov	R	S		Protokol Štatistiky	PM
				Cut-Over - Kontrola a zladenie nahratých testovacích údajov	R	S		Protokol Štatistiky	PM
			ISFS.A1.4.9.1	Príprava údajov / extrakty	S	R		Protokol Štatistiky	PM
			ISFS.A1.4.9.1	Nahrávanie údajov	R	S		Protokol Štatistiky	PM
			ISFS.A1.4.9.1	Manuálne nahrávanie údajov	R	S		Protokol Štatistiky	PM
			ISFS.A1.4.9.1	Kontrola a zladenie nahratých údajov	R	S		Protokol Štatistiky	PM
				Riadenie migrácie údajov	S	R		Aktualizovný plán migrácie údajov	PM

	1.4.	Programové vybavenie	ISFS.A1.6.6.4	Dodanie licencií štandardného softvéru SAP	S	R		Protokol	PM
		Programové vybavenie	ISFS.A1.6.6.5	Dodanie licencií štandardného softvéru SAP TRM	S	R		Protokol	PM
		Milniky	ISFS.A1.4.8.3 ISFS.A1.4.10	Obdržanie potvrdenia a schválenia	S	R		Správa riadiaceho výboru Protokol "Kontrolný bods" – Brány kvality	RV
			ISFS.A1.4.8.4	Podaktivita akceptovaná	R	-		Protokol riadiaceho výboru	RV
			ISFS.A1.4.11	Fáza akceptovaná	R	-		Protokol riadiaceho výboru	RV
Predpoklady:									
IT prostredie pripravené Zdroje pre projekt sú k dispozícii Klien má dostatočnú kvalifikáciu na monitorovanie BAU operácií Rozhodnutie o Go / No-go (zavedenie / nezavedenie) je prijaté včas Pripravenosť organizácie pre go-live									

*) Podaktivita 1.5. Poskytnutie TA v rámci integrácie do existujúceho prostredia
Podaktivita 1.7. Zabezpečenie TA v rámci implementácie pilotných operácií a následne aj produktívnych operácií

ASCENDANT 5 Go-Live a podpora

Cieľom tejto fázy je presun z predprodukčného prostredia do živej produktívnej prevádzky. Projekt tím hrá rolu podporného tímu pre užívateľov, nielen v prvých kritických dňoch produktívnej prevádzky, ale tiež zabezpečuje dlhodobú podporu.

Riadenie organizačnej zmeny bude aktívnou časťou zvýšenej úrovne podpory, ktorá je vyžadovaná pre implementáciu takéhoto rozsahu. Špecifické role a aktivity budú zavedené a dokumentované v pláne „Cut-Over" – prepnutia systému. Naviac intenzívna podpora pre prvé periodické zúčtovanie a závierku obdobia bude zabezpečená celým projektovým tímom.

ASCENDANT 5 Go-Live a podpora (ISFS.A1.27)									
Hlavné aktivity:	Vykonanie migrácie údajov Vykonanie prechodu do produktívnych systémov Zabezpečiť rozšírenú podporu po Go-Live (zavedení do produkcie)								
Výstupy:	Podaktivita*)	Skupiny výstupov	OPZ referencia / Referencia projektového plánu	Výstupy	Poverenia (R – zodpovedný, S – podpora)			Pridružené dokumenty	
					MIFI	IBM		Meno dokumentu	Úroveň finálnej akceptácie
		Riadenie projektu		Priebežné riadenie projektu	S	R		Týždenné správy o stave projektu (Projektové tímy/Riadenie projektu) Mesačná správa riadiaceho výboru Detailný projektový plán podľa fáz Plán mítingov Zápisy mítingov a štatistiky Záznamy zmien Záznamy rizík Záznamy problémov	PM
	1.7	Cut-over/Prepnu	ISFS.A1.5.2	Cut-Over po Go-Live	R	S		Protokol	PM

		tie systému							
	1.5	Migrácia údajov	ISFS.A1.5.3	Príprava údajov / extrakty – po Go-Live	S	R		Protokol Štatistiky	PM
			ISFS.A1.5.3	Nahrávanie údajov – po Go-Live	R	S		Protokol Štatistiky	PM
			ISFS.A1.5.3	Manuálne nahrávanie údajov – po Go-Live	R	S		Protokol Štatistiky	PM
			ISFS.A1.5.3	Kontrola a zladenie nahratých údajov– po Go-Live	R	S		Protokol Štatistiky	PM
			ISFS.A1.5.3	Riadenie migrácie údajov – po Go-Live	S	R		Aktualizovný plán migrácie údajov	PM
	1.4.	Testovanie	ISFS.A1.5.8	Akceptačné a kontrolné testy	S	R		Protokol, výsledky testov preukazujúce splnenie požiadaviek na realizované plnenie zmluvy	PM
		Go Live Transition	ISFS.A1.5.4	Prechod do produktívnych systémov	R	S		Protokol	PM
			ISFS.A1.5.4	Rozšírena podpora po go-live	S	R		Záznam udalostí	PM
			ISFS.A1.5.4	Odovzdanie do údržby	R	S		Plán podpory a údržby Odovzdací protokol	PM
		Míľniky	ISFS.A1.5.6	Obdržanie potvrdenia a schválenia	S	R		Správa riadiaceho výboru Protokol "Kontrolný bod" – Brány kvality	RV
			ISFS.A1.5.7	Fáza akceptovaná	R	-		Protokol riadiaceho výboru	RV

Predpoklady:

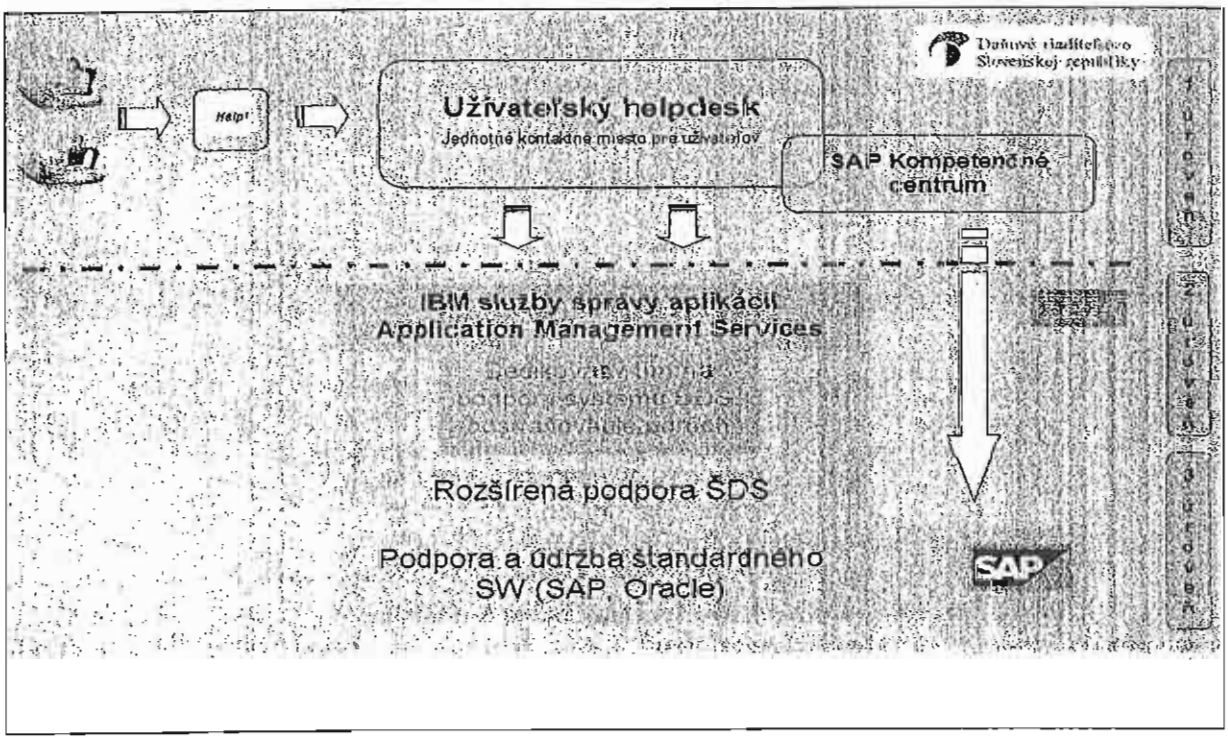
Podpisaný Go Live
Pripravenosť zákazníckej podpory (Help-Desk)

5 Podpora a údržba ŠDS

IBM ponúka na základe požiadaviek verejného obstarávateľa a osvedčených postupov na trhu podporu a údržbu systému ŠDS v dvoch základných formách – záručná podpora a pozáručná podpora (E12, I1 až I3, J1, J2), ktoré sú súhrnom najdôležitejších aktivít ako:

- Odstraňovanie chýb dodávaného riešenia (bug fixing)
- Technická podpora riešenia
- Riadenie a vykonávanie malých zmien
- Zmeny verzií SW na aktuálne verzie a úrovne

Na základe skúseností IBM s podobnými rozsiahlymi a dlhotrvajúcimi riešeniami na báze SAP implementovanými v prostredí štátnej správy, navrhujeme model podpory a údržby riešenia ŠDS podľa nasledovného diagramu.



Obrázok: Model podpory ŠDS

Detailný rozsah podpory a údržby ŠDS zo strany poskytovateľa, IBM, je zadefinovaný aktivitami v sekciách záručnej a pozáručnej podpory a údržby tohto dokumentu a taktiež v jednotlivých popisoch funkcií podporného modelu ŠDS.

Nasledovné aktivity sú mimo rozsahu podpory a údržby ŠDS zo strany IBM

- Komunikácia s koncovými užívateľmi ŠDS, okrem prípadov, kedy riešiteľ problému potrebuje zozbierať dodatočné informácie o probléme priamo od užívateľa, respektíve inak definovať požiadavku alebo situáciu
- Komunikácia a interakcia s tretími stranami vstupujúcimi do poskytovania prevádzky ŠDS – napríklad dodávateľ HW a operačných systémov. Komunikácia je zodpovednosťou objednávateľa.

- Okrem špecifických prípadov ako sú školenia, podpora a údržba ŠDS sa bude realizovať vzdialene, mimo priestorov objednávateľa, riešenie nepredpokladá prítomnosť špecialistov v priestoroch objednávateľa.
- Školenia koncových užívateľov na používanie ŠDS sú mimo rozsah. IBM poskytuje školenie formou „Train The Trainers" podľa zadania verejného obstarávateľa, teda školenia školiteľov.
- Akékoľvek požiadavky na zmenu, ktoré by zmenili funkčnosť ŠDS od stavu ako ho objednávateľ akceptoval, sú mimo rozsahu podpory a údržby ŠDS a budú chápané ako nové požiadavky na funkcionalitu systému, riadené a vykonávané mimo rozsahu podpory a údržby.
- Preklad dokumentácie z alebo do anglického jazyka je mimo rozsah. Podľa licenčných podmienok SAP na podporu a údržbu štandardného SW SAP, všetka komunikácia so SAP podporným centrom musí prebiehať v anglickom jazyku.

Navrhovaný model definuje tri základné komponenty podpory a údržby ŠDS:

- **Helpdesk** – jednotné kontaktné miesto pre všetkých užívateľov ŠDS
- **IBM služby správy aplikácií** (Application Management Services, AMS) – služby podpory ŠDS, riešenia chybových hlásení a podpory Helpdesku
- **Služby podpory a údržby štandardných SW produktov** (SAP, ORACLE) – nové verzie SW, SW patche

<u>Helpdesk (prevádzkovaný objednávateľom)</u>

Helpdesk slúži ako jednotné kontaktné miesto pre užívateľov ŠDS na nahlasovanie všetkých servisných hlásení. Užívateľský Helpdesk plní nasledovné funkcie

- Jednotné kontaktné miesto pre užívateľov ŠDS, komunikácia s užívateľmi, spätná väzba pri vyriešení problému, alebo uzavretí hlásenia
- Dokumentácia hlásenia alebo chyby do systému HP Openview Service Desk, alebo iného v danom čase využívaného nástroja
- Kategorizácia hlásení do preddefinovaných kategórií, úrovní podľa zmluvy o podpore a údržbe ŠDS
- Technická asistencia užívateľom ŠDS pri otázkach ohľadne funkcionality ŠDS (tzv. „How to" otázky), riešenie jednoduchých problémov, na ktoré v minulosti poskytovateľ riešenia ŠDS poskytol návod na riešenie
- Administrácia SAP účtov, prístupov, vytváranie SAP rolí, priraďovanie rolí
- Transfer hlásenia a záznamu na IBM
- Pravidelné potvrdzovanie výkazov vykonaných prác na strane poskytovateľa, ktoré tvoria základ na fakturáciu a vykazovanie dosiahnutej úrovne služieb.
- Definovanie a spúšťanie reportov a výkazov v nástroji HP Openview Service Desk, alebo iného v danom čase využívaného nástroja, na vykazovanie dosiahnutej úrovne služieb
- Tak ako definované licenčnou zmluvou SAP o podpore a údržbe, prevádzkovanie Kompetenčného centra SAP

Nami navrhovaný model podpory a údržby ŠDS predpokladá nasledovné súčinnosti objednávateľa v oblasti Helpdesku:

- Užívateľský Helpdesk bude objednávateľ prevádzkovať po celú dobu podpory a údržby ŠDS
- Všetky hlásenia, ktoré budú postúpené ďalšej úrovni podpory IBM, budú zdokumentované v ITSM nástroji HP Openview Service Desk (alebo aktuálnej verzii), ktorej nevyhnutnú časť objednávateľ sprístupní poskytovateľovi

- Preddefinované reporty a výkazy v nástroji HP Openview Service Desk, alebo iného v danom čase využívaného nástroja, budú dostupné poskytovateľovi, alebo ich výsledok bude dodaný najneskôr prvý pracovný deň po skončení kalendárneho mesiaca, za predošlé obdobie.
- Servisné hlásenie, ktoré bude pracovníkom Helpdesku posunuté na riešenie poskytovateľovi, bude zdokumentované, najmä popis problému, situácie, kontaktné údaje koncového užívateľa. Pre lepšiu komunikáciu a efektivitu modelu podpory a údržby ŠDS, objednávateľ a poskytovateľ spoločne zadefinujú štandardný formulár, ktorý bude obsahovať minimálne atribúty, ktoré každý záznam o hlásení bude obsahovať

IBM služby správy aplikácií (Application Management Services, AMS)

AMS služby sú dodávané špecialistami na riešenia SAP a danú problematiku. AMS tím plní funkcie, ktoré sú zadefinované v OPZ a detailne popísané ďalej v tomto dokumente, v sekciách záručnej a pozáručnej podpory. Rozsah služieb môžme zhrnúť do týchto kategórií

- Preberanie servisných hlásení od Helpdesku
- Riešenie chýb, komplikovaných otázok a malých požiadaviek na zmenu, ktoré neovplyvňujú funkcionalitu riešenia ŠDS
- Poskytovanie asistencie pracovníkom Helpdesku
- Definícia problému s treťou stranou a následné odporučenia objednávateľovi na prebratie a odovzdanie hlásenia tretej strane
- Mesačné reportovanie dodaných služieb
- Dokumentácia riešenia v nástroji HP Openview Service Desk, alebo iného v danom čase objednávateľom využívaného nástroja, pre potreby komunikácie s objednávateľom a zvyšovania technickej spôsobilosti pracovníkov užívateľského helpdesku.

Nami navrhovaný model podpory a údržby ŠDS predpokladá nasledovné princípy pre IBM služby pre správu aplikácií a súčinnosť objednávateľa

- Podpora bude vykonávaná vzdialenou formou, teda nie v priestoroch objednávateľa. Na účely efektívnej podpory a údržby je nevyhnutné aby objednávateľ poskytol pracovníkom podpory a údržby poskytovateľa prístup do produkčného prostredia ŠDS, prístup do vývojárskeho prostredia ŠDS a prístup do testovacieho prostredia ŠDS. Prístup sa bude realizovať formou VPN pripojenia, alebo inak, ako navrhnuté v priebehu implementačnej časti projektu.
- Podpora a údržba budú poskytované v slovenskom jazyku. Ak poskytovateľ zahrnie do riešenia problému neslovensky hovoriacich špecialistov, preklad problému z a následne späť do slovenského jazyka je v zodpovednosti poskytovateľa, okrem podpory podľa licenčných podmienok štandardného SW SAP
- Každé vyriešené hlásenie, problém alebo požiadavka na zmenu bude mať zdokumentovanú postupnosť aktivít vykonaných na vyriešenie.

Služby podpory a údržby štandardných SW produktov

V prípadoch, kde chyba alebo fakt, ktorý obmedzuje prevádzku alebo funkcionalitu ŠDS je spôsobená štandardným SW SAP alebo ORACLE, podpora a údržba sa riadi licenčnými podmienkami a podmienkami podpory a údržby SW produktov, ktoré sú zakotvené v separátnej zmluve.

Ak Helpdesk objednávateľa alebo IBM AMS tím zistí pri diagnostike problému, že problém je spôsobený a limitovaný len na štandardný modul SAP, alebo

ORACLE, adresuje tento problém priamo podpornej organizácii SAP, tak ako definované v licenčnej zmluve o SAP a ORACLE produktoch. Ak tento fakt zistí pracovník poskytovateľa, selektívne sa rozhodnú spoločne s pracovníkom Helpdesk objednávateľa, kto bude tento problém adresovať podpore SAP a ORACLE, respektíve sa budú riadiť nariadeniami licenčnej zmluvy na produkty SAP a ORACLE.

Základným funkčným predpokladom na to, aby SAP garantoval servisnú úroveň podľa zmluvy je vystavanie a certifikácia SAP kompetenčného centra na strane objednávateľa. Toto centrum je potom oprávnené a zodpovedné adresovať problémy súvisiace so štandardnými produktmi SAP a ORACLE priamo na SAP.

Nami navrhovaný model podpory a údržby ŠDS predpokladá nasledovné princípy a súčinnosť objednávateľa pri podpore a údržbe štandardných SW produktov, SAP a ORACLE

- Objednávateľ vybuduje vlastné kompetenčné centrum SAP podľa špecifikácií licenčnej zmluvy SAP a ORACLE. Objednávateľ zabezpečí certifikáciu kompetenčného centra SAP najneskôr do začiatku záručnej podpory a údržby ŠDS, teda pred finálnou akceptáciou riešenia ŠDS zo strany objednávateľa.
- Hlásenia budú zadávané do špecifickej aplikácie, ktorú definuje SAP licenčná zmluva

Fakt, že štandardné SW produkty sa riadia podmienkami v licenčných zmluvách neznamená, že objednávateľovi nie je poskytovaná podpora a údržba na riešenie ako celok. Z pohľadu podpory, ŠDS je riešenie ako celok, postavené na štandardných SW komponentoch a poskytovateľ nesie zodpovednosť za podporu a údržbu ŠDS ako riešenia. Iba v prípade, ak je problém alebo aktivita identifikovaná ako štandardná požiadavka na štandardný SW produkt, platia podmienky licenčnej zmluvy daného produktu.

Ďalším dôležitým faktom je, že poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať funkciu prvého kontaktného miesta aj pre problémy a požiadavky, ktoré sú zjavne na strane štandardného SW produktu, SAP alebo ORACLE. Funkcia jednotného kontaktného miesta je vykonávaní poskytovateľom pre všetky hlásenia. V prípade, že sa zistí problém so štandardným SW produktom, alebo požiadavka bude jasne identifikovaná podporou poskytovateľa ako štandardný SW, ako už vyššie zadefinované, pracovník poskytovateľa spoločne s pracovníkom Helpdesk zákazníka sa spoločne selektívne rozhodnú, kto bude problém adresovať podpore SAP.

Základné princípy komunikácie a interakcie v podpore a údržbe ŠDS

Komunikácia medi podpornými organizáciami bude prebiehať písomne v slovenskom jazyku. V prípade konzultácií alebo vzájomnej diskusii medzi Heldpeskom a IBM AMS tímom, budú relevantné informácie písomne zachytené v zázname, ktorého sa konzultácia alebo diskusia týka. Samotná dokumentácia telefonických alebo osobných rozhovorov je zodpovednosť tej organizácie, ktorá v danom momente vlastní záznam daného problému (u ktorej riešiteľskej skupiny sa záznam v HP Openview Service Desk alebo iného v danom čase využívaného nástroja nachádza)

Poskytovateľ zriadi pre potreby kontaktu pracovníkov Heldpesku dedikovanú emailovú adresu, ktorá sa dá využiť na adresovanie dodatočných informácií, ktoré nebudú možné zachytiť v HP Openview Service Desk alebo inom v danom čase využívaného nástroji.

Poskytovateľ zriadi pre potreby adresovania kritických chýb alebo stavu systému ŠDS telefónne číslo, na ktoré sa kritické hlásenia odporúčajú nahlasovať. Problém nahlásený cez telefón musí byť dodatočne adresovaný v HP Openview Service Desk alebo inom v danom čase využívanom nástroji.

<u>Úroveň podpory a údržby ŠDS</u>

Dostupnosť služby

Dostupnosť podpory a údržby IBM AMS je pondelok – piatok, 8.00 – 17.00. Služba nie je dostupná cez víkendy a štátne sviatky

Podpora štandardných produktov SAP má odlišnú dostupnosť a riadi sa licenčnou zmluvou na produkty SAP a ORACLE.

Úroveň služby, kategórie, reakčné doby a doby odstránenia problému

Chyby a problémy sú kategorizované podľa požiadaviek verejného obstarávateľa a podľa skúseností IBM z podpory a údržby podobných riešení.

Pre potreby definície úrovne služby – odozvy a odstránenia – podľa zadania verejného obstarávateľa definujeme nasledovné:

<u>Chyba, alebo aplikačná chyba</u> je stav, ktorý spôsobuje, že systém ŠDS nefunguje v takej funkcionalite, v ktorej ho poskytovateľ odovzdal a objednávateľ akceptoval, respektíve, taký jav, kde chyba zamedzuje využitiu časti alebo celého riešenia ŠDS. Chyba nie je požiadavka na zmenu, konzultácia, školiaca aktivita, alebo iná aktivita, ktorá sa nedotýka funkcionality riešenia ŠDS.

<u>Pracovný deň</u> je jeden kalendárny deň okrem dní víkendu a štátnych sviatkov

<u>Hodina</u>, v zmysle doby odstránenia chyby alebo problému je kalendárna hodina, okrem dní víkendu a štátnych sviatkov. Teda ak lehota začne plynúť o 15.00 piatok, 24 hodín uplynie o 15.00 nasledujúceho pondelka.

<u>Hodina v rámci dostupnosti služby</u>, v zmysle doby odozvy je hodina počas dostupnosti služby podpory a údržby ŠDS. Teda ak lehota začne plynúť o 15.00 piatok, 3 hodiny uplynú o 9.00 nasledujúceho pondelka (za predpokladu že dostupnosť služby je pondelok – piatok 8.00 – 17.00)

IBM bude dodávať služby podpory a údržby v odstraňovaní chýb a súvisiacich aktivít v nasledovných úrovniach:

Klasifikácia	Popis	Doba odozvy	Doba odstránenia	Komentár
Kategória "A"	**Kritická chyba** – ohrozuje zabezpečenie základných činností aplikácií ŠDS, znemožňuje využívanie ŠDS, alebo jeho časti, spôsobuje vážne prevádzkové problémy	4 hodiny v dostupnosti*	Do 24 hodín	Okrem písomnej elektronickej požiadavky požadujeme od Helpdesku aj telefonické hlásenie
Kategória "B"	**Vážna chyba** - neohrozuje základné činnosti ŠDS, spôsobuje problémy pri	4 hodiny v dostupnosti*	Do 72 hodín	

	využívaní a prevádzkovaní ŠDS, umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania			
Kategória "C"	**Bežná chyba** – neobmedzuje zabezpečenie základných činností ŠDS, alebo jeho častí a nespôsobuje vážne dôsledky na využívanie a prevádzku ŠDS	4 hodiny v dostupnosti*	Do 14 pracovných dní	
Kategória "D"	Malá chyba/zmena – nemá vplyv na funkčnosť ŠDS, ale postihuje užívateľský komfort s používaním aplikácií ŠDS.	72 hodín	Do 60 pracovných dní	Táto kategória chýb je definovaná ako spôsob zbierania malých zmien systému ŠDS, ktoré IBM následne zlúči do mini-releasov systému ŠDS. Za malú chybu/zmenu sa nepovažujú požiadavky na zmenu, ktoré menia funckionalitu ŠDS.

Tabuľka: úrovne služieb, klasifikácia, doba odozvy a doba odstránenia

Nami navrhovaný model podpory a údržby ŠDS predpokladá nasledovné princípy a súčinnosť objednávateľa:

- Doba odstránenia je aplikovateľná iba pre odstránenie chýb, iné aktivity kde je činnosť IBM vykonávaná na základe požiadaviek objednávateľa (napr. práce na požiadanie, nad limit), doba riešenia bude dohodnutá pri každom individuálnom prípade.
- V prípade, že poskytovateľ obdrží záznam o hlásení, s nedostatočnou alebo žiadnou dokumentáciou, poskytovateľ vráti tento záznam Helpdesku objednávateľa. Doba odozvy a odstránenia problému sa týmto anuluje a začne bežať od momentu, keď záznam bude znova obdržaný IBM s postačujúcou dokumentáciou.
- Ak sa počas riešenia chyby ŠDS zistí, že chýbajú podstatné informácie zabraňujúce vyriešeniu chyby alebo problému, IBM požiada Helpdesk objednávateľa zabezpečiť tieto informácie. Meranie ukazovateľa odstránenia poruchy bude pozastavené.
- Meranie ukazovateľa odstránenia poruchy bude pozastavené v prípadoch, ak pokračovanie v riešení problému bude závislé na aktivite objednávateľa, alebo tretej strany
- Za odstránenie chyby sa považuje moment, kedy IBM tím nahlási alebo prepošle riešenie v zázname o hlásení na Helpdesk zákazníka, alebo keď uskutoční rollout, ktorý obsahuje riešenie chyby alebo problému.
- V prípade zlej prvotnej kategorizácie požiadavky a následnej zmene, ukazovateľ odstránenia poruchy sa mení na správnu hodnotu danej klasifikácie hlásenia.
- V prípade, ak riešenie problému alebo chyby implikuje zmenu funkcionality vo viacerých možnostiach, je v zodpovednosti objednávateľa rozhodnúť, ktorá možnosť je aplikovateľná, prípadne nemení funkčnosť z pohľadu zákonných požiadaviek. Meranie ukazovateľa odstránenia poruchy bude pozastavené až do rozhodnutia zákazníka.

5.1 Záručná podpora a údržba ŠDS

Záručná podpora a údržba ŠDS bude poskytovaná po dobu 2 rokov, podľa plánu podpory a údržby v tejto ponuke. Záručná doba začína plynúť nasledujúcim dňom akceptácie riešenia ŠDS zo strany objednávateľa.

V záručnej podpore poskytujeme aktivity rozdelené do troch kategórií

- Aktivity bez limitu
- Aktivity s limitom
- Aktivity na požiadanie, nadlimitné aktivity

Aktivity bez limitu

Aktivity bez limitu sú všetky poskytované aktivity v rámci záručnej doby, ktoré bude IBM vykonávať bezplatne v úrovni služieb definovanej v bode 5, bez ohľadu na ich počet.

IBM bude poskytovať počas záručnej doby ŠDS nasledovné aktivity bez limitu

ID*	Aktivita
1.	Odstraňovanie chýb aplikačnej vrstvy ŠDS – odstraňovanie chýb v prevádzke a testovaní
6.	Služba Helpdesk – preberanie chybových hlásení súvisiacich s prevádzkou ŠDS, preberanie požiadaviek adresovaných Helpdeskom objednávateľa
7.	Dokumentácia zmien a zásahov súvisiacich s odstraňovaním chýb
9.a	Technická asistencia pri vyškolení pracovníkov na prevádzkové postupy a na prácu so systémom, formou "train-the-trainers", 1x mesačne pre maximálny počet 25 užívateľov
12.	Udržiavanie technického a personálneho prostredia potrebného k zásahom u prevádzkovateľa, prijímateľa

*ID je označenie aktivity verejný verejným obstarávateľom v dokumente obstarávania riešenia
Tabuľka: Aktivity bez limitu

Predpokladáme nasledovné princípy a súčinnosť:

Aj napriek faktu, že všetky aktivity bez limitu sú poskytované bezplatne do akéhokoľvek počtu, predpokladáme, že pracovníci Helpdesku objednávateľa a IBM AMS budú vyvíjať spoločnú analytickú a plánovaciu aktivitu na celkové zníženie počtu hlásení. V prípade, že ich počet presiahne racionálnu mieru, teda počet alebo pomer na užívateľa, ktorý je vysoko nad štandardom trhu. Táto aktivita nielen napomáha BM poskytovať služby na vysokej úrovni, ale pomáha proaktívne znižovať poruchovosť systému, analyzovať trendy a tak zvyšovať spokojnosť koncových užívateľov ŠDS.

Aktivity s limitom

Aktivity s limitom sú všetky poskytované aktivity v rámci záručnej doby, ktoré bude IBM vykonávať bezplatne v úrovni služieb definovanej v bode 5 a to do maximálneho počtu odpracovaných 200 človekohodín na kalendárny mesiac. Mesačný limit 200 hodín je kumulatívny pre všetky aktivity.

V prípade, že IBM bude vykonávať aktivity s limitom aj po vyčerpaní mesačného limitu, budú práce na aktivitách nad rámec limitu objednávateľovi fakturované podľa preddefinovaných hodinových cien špecialistov podieľajúcich sa na aktivite (rate card tabuľka), teda de facto sa stávajú aktivitami na požiadanie, nadlimitnými aktivitami.

Prvá aktivita, ktorá presiahne limit 200 človekohodín bude rozdelená vo výkaze na dve subaktivity, z ktorých prvá bude bezplatná a druhá sa bude riadiť modelom nadlimitných aktivít. Pomerne často dôjde k situácii, že pri naplnení limitu budú otvorené viaceré hlásenia. Je na IBM AMS tíme, aby túto situáciu vyriešil čo najjednoduchším spôsobom z pohľadu reportovania, výkazov.

IBM bude poskytovať počas záručnej doby ŠDS nasledovné aktivity v limite 200 človekohodín na mesiac:

ID*	Aktivita
2.	Odstraňovanie chýb systému ŠDS, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom užívateľov
3.	Technická asistencia pri návrhu prispôsobenia aplikačného programového vybavenia k najnovšej verzii operačných systémov nasadených na technických platformách používateľa/prijímateľa
4.	Osobná podpora pri zabezpečovaní testovania opravených funkčností
5.	Poskytnutie konzultácií (priamych, elektronických alebo telefonických) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s reakciami na chybové hlásenia pre pracovníkov Helpdesk používateľa/prijímateľa
8.	Poskytnutie konzultácií (elektronickou formou) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky
16.	Technická asistencia pri aktualizovaní používateľskej príručky

*ID je označenie aktivity objednávateľom v OPZ
Tabuľka: aktivity s limitom

Aktivity na požiadanie, nadlimitné aktivity

Aktivity na požiadanie, nadlimitné aktivity sú všetky poskytované aktivity v rámci záručnej doby, ktoré bude IBM vykonávať na princípe time & material (cena za človekohodinu) v úrovni služieb definovanej v bode 5, okrem doby odozvy a doby odstránenia problému, nakoľko tieto aktivity nepokrývajú riešenie chýb.

Spôsob objednania služieb bude zaslanie požiadavky na službu emailom, alebo pomocou záznamu v HP Openview Service Desk, alebo inom v danom čase využívaného nástroji. Predpokladá sa, že ak bola požiadavka zaslaná IBM, IBM tým dostáva autorizáciu na vykonanie činnosti. Výnimkou, ktorá nepotrebuje zaslanie špecifickej požiadavky sú aktivity s limitom, ktoré po presiahnutí mesačného limitu človekohodín budú fakturované ako aktivity nad limit.

ID*	Aktivita
9.b	Technická asistencia pri vyškolení pracovníkov na prevádzkové postupy a na prácu so systémom, formou "train-the-trainers", každá školiaca aktivita nad 1 mesačne
10.	Technická asistencia pri vypracovaní jednorazových výstupov, procedúr a ostatných služieb pre zabezpečenie operatívnych požiadaviek súvisiacich s prevádzkou ŠDS
11.	Technická asistencia pri systémovej podpore, pre ktorú existuje štandardná podpora
13.	Konzultačné, plánovacie a riadiace práce pri zavádzaní systému a jeho nových verzií do produkčnej prevádzky
14.	Konzultácie a realizácia prác pre prevádzkovú a testovaciu infraštruktúru
15.	Integračné práce pre spoluprácu ŠDS s inými informačnými systémami prevádzkovateľa/prijímateľa alebo tretích strán
17.	Ostatné služby – asistenčné služby

*ID je označenie aktivity verejný verejným obstarávateľom v dokumente obstarávania riešenia
Tabuľka: aktivity na požiadanie, nadlimitné

Pre potreby vykonania aktivít budú zadefinované štandardné role špecialistov a bude im priradená koeficient, na určenie ich ceny človekohodiny. Tabuľka je časťou kapitoly 6 tejto ponuky.

Predpokladáme nasledovné princípy a súčinnosť:

- Vykonávanie aktivít na požiadanie, nadlimitných aktivít a aktivít s limitom po presiahnutí mesačného počtu človekohodín bude vykonané rôznymi špecialistami podľa potreby. Pre účely správneho faktúrovania za služby bude každá aktivita mať zadefinovaný typ špecialistu a počet hodín, ktoré bolo potrebných na vykonanie danej aktivity. Tento výkaz bude časťou záznamu danej požiadavky v dohodnutom systéme.

- Po zadaní požiadavky na službu poskytovateľ začne s výkonom aktivity. Zákazník nemusí dodatočne schvaľovať predpokladaný počet hodín a druh špecialistu, ktorý bude aktivitu vykonávať, nakoľko toto bude retrospektívne kontrolovateľné cez pravidelné výkazy činností.

Výkazy a reporty

V období záručnej podpory a údržby ŠDS IBM dodá s mesačnou frekvenciou nasledovné reporty, výkazy. Tieto môžu byť spojené do jedného sumárneho reportu pre jednoduchosť a efektivitu komunikácie.

Reporty budú tvoriť základ na fakturáciu dodaných služieb, ktoré nie sú poskytované bezplatne.

Názov reportu	Popis reportu, atribúty
Výkaz činností a úrovne podpory pre aktivity bez limitu a aktivity s limitom	Celkový počet hlásení, ktoré IBM AMS prijalo (okrem aktivít na požiadanie) za dané obdobie. Dosiahnutá úroveň služieb (pre aplikovateľné aktivity) – odozva a odstránenie problému Pomer hlásení podľa klasifikácie Identifikované výpadky dostupnosti služby IBM AMS Iné dôležité údaje za dané obdobie
Výkaz aktivít s limitom presahujúcich mesačný limit	Počet aktivít presahujúcich mesačný limit človekohodín Druh špecialistu, ktorý vykonával danú aktivitu, počet človekohodín (minimálna granularita je 0,5 človekohodiny) Sumár ceny na fakturáciu
Výkaz aktivít na požiadanie, nadlimitných (T&M)	Počet aktivít na požiadanie (T&M) Druh špecialistu, ktorý vykonával danú aktivitu, počet človekohodín (minimálna granularita je 0,5 človekohodiny) Sumár ceny na fakturáciu

Predpokladáme nasledovné princípy a súčinnosť:

- Systém HP Openview Service Desk, alebo iný v danom čase využívaný nástroj musí podporovať kategorizáciu záznamov hlásení podľa troch typov aktivít

definovaných vyššie. Taktiež musí umožňovať zvoliť možnosť, či ukazovatele úrovne služby ako odozva a dostupnosť sú pre dané hlásenie alebo aktivitu aplikovateľné alebo nie.

- Systém HP Openview Service Desk, alebo iný v danom čase využívaný nástroj musí umožniť zadávať typ špecialistu (4 kategórie) do záznamu, kvôli kontrole času stráveného na danej aktivite.

- Reportovanie bude vo forme dostupných nástrojov MS Office, doplnené výstupmi s HP Openview Service Desk, alebo iného v danom čase využívaného nástroja

5.2 Pozáručná podpora a údržba ŠDS

Pozáručná podpora a údržba ŠDS bude poskytovaná po dobu minimálne 1 roka, podľa plánu podpory a údržby v tejto ponuke. Pozáručná podpora a údržba ŠDS začína nasledujúcim dňom po skončené Záručnej podpory a údržby ŠDS

V pozáručnej podpore poskytujeme aktivity rozdelené do troch kategórií

- Aktivity bez limitu
- Aktivity s limitom
- Aktivity na požiadanie, nadlimitné aktivity

Aktivity bez limitu

Aktivity bez limitu sú všetky poskytované aktivity v rámci pozáručnej doby, ktoré bude IBM vykonávať bez obmedzenia v rámci mesačnej paušálnej ceny, v úrovni služieb definovanej v bode 5, bez ohľadu na ich počet.

IBM bude poskytovať počas pozáručnej doby ŠDS nasledovné aktivity bez limitu

ID*	Aktivita
1.	Odstraňovanie chýb aplikačnej vrstvy ŠDS – odstraňovanie chýb v prevádzke a testovaní
6.	Služba Helpdesk – preberanie chybových hlásení súvisiacich s prevádzkou ŠDS, preberanie požiadaviek adresovaných Helpdeskom zákazníka
7.	Dokumentácia zmien a zásahov súvisiacich s odstraňovaním chýb
9.a	Technická asistencia pri vyškolení pracovníkov na prevádzkové postupy a na prácu so systémom, formou "train-the-trainers", 1x mesačne pre maximálny počet 25 užívateľov
12.	Udržiavanie technického a personálneho prostredia potrebného k zásahom u prevádzkovateľa, prijímateľa

*ID je označenie aktivity verejný verejným obstarávateľom v dokumente obstarávania riešenia
Tabuľka: aktivity bez limitu

Predpokladáme nasledovné princípy a súčinnosť:

- Aj napriek faktu, že všetky aktivity bez limitu sú poskytované v rámci fixnej ceny za podprou a údržbu ŠDS, do akéhokoľvek počtu, predpokladáme, že pracovníci Helpdesku objednávateľa a IBM AMS budú vyvíjať spoločnú

analytickú a plánovaciu aktivitu na zníženie počtu hlásení, v prípade, že ich počet presiahne racionálnu mieru, teda počet alebo pomer na užívateľa, ktorý je vysoko nad štandardom trhu. Táto aktivita napomáha nielen IBM poskytovať služby na vysokej úrovni, ale pomáha proaktívne znižovať poruchovosť systému, analyzovať trendy a tak zvyšovať spokojnosť koncových užívateľov ŠDS.

Aktivity s limitom

Aktivity s limitom sú všetky poskytované aktivity v rámci pozáručnej doby, ktoré bude IBM vykonávať bez obmedzenia v rámci mesačnej paušálnej ceny v úrovni služieb definovanej v bode 5 a to do maximálneho počtu odpracovaných 200 človekohodín na kalendárny mesiac. Mesačný limit 200 hodín je kumulatívny pre všetky aktivity.

V prípade, že IBM bude vykonávať aktivity s limitom aj po vyčerpaní mesačného limitu, budú práce na aktivitách nad rámec limitu objednávateľovi faktúrované podľa preddefinovanej tabuľky hodinových cien špecialistov podieľajúcich sa na aktivite (rate card tabuľka), teda de facto sa stávajú aktivitami na požiadanie, nadlimitnými aktivitami.

Prvá aktivita, ktorá presiahne limit 200 človekohodín bude rozdelená vo výkaze na dve subaktivity, z ktorých prvá bude zahrnutá cene mesačného paušálu za Podporu a údržbu ŠDS a druhá sa bude riadiť modelom nadlimitných aktivít. Pomerne často dôjde k situácii, že pri naplnení limitu budú otvorené viaceré hlásenia. Je na IBM AMS tíme, aby túto situáciu vyriešil čo najjednoduchším spôsobom z pohľadu reportovania, výkazov.

IBM bude poskytovať počas pozáručnej doby ŠDS nasledovné aktivity v limite 200 človekohodín na mesiac:

ID*	Aktivita
2.	Odstraňovanie chýb systému ŠDS, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom užívateľov
3.	Technická asistencia pri návrhu prispôsobenia aplikačného programového vybavenia k najnovšej verzii operačných systémov nasadených na technických platformách používateľa/prijímateľa
4.	Osobná podpora pri zabezpečovaní testovania opravených funkčností
5.	Poskytnutie konzultácií (priamych, elektronických alebo telefonických) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s reakciami na chybové hlásenia pre pracovníkov Helpdesk používateľa/prijímateľa
8.	Poskytnutie konzultácií (elektronickou formou) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky
16.	Technická asistencia pri aktualizovaní používateľskej príručky

*ID je označenie aktivity verejný verejným obstarávateľom v dokumente obstarávania riešenia
Tabuľka: aktivity s limitom

Aktivity na požiadanie, nadlimitné aktivity

Aktivity na požiadanie, nadlimitné aktivity sú všetky poskytované aktivity v rámci pozáručnej doby, ktoré bude IBM vykonávať na princípe time & material (cena za človekohodinu) v úrovni služieb definovanej v bode 5, okrem doby odozvy a doby odstránenia problému, nakoľko tieto aktivity nepokrývajú riešenie chýb. Tieto aktivity nie sú zahrnuté v cene mesačného paušálu za podporu a údržbu ŠDS.

Spôsob objednania služieb bude zaslanie požiadavky na službu emailom, alebo pomocou záznamu v HP Openview Service Desk, alebo inom v danom čase využívaného nástroji. Predpokladá sa, že ak bola požiadavka zaslaná IBM, IBM tým dostáva autorizáciu na vykonanie činnosti. Výnimkou, ktorá nepotrebuje zaslanie špecifickej požiadavky sú aktivity s limitom, ktoré po presiahnutí mesačného limitu človekohodín budú fakturované ako aktivity nad limit.

ID*	Aktivita
9.b	Technická asistencia pri vyškolení pracovníkov na prevádzkové postupy a na prácu so systémom, formou "train-the-trainers", každá školiaca aktivita nad 1 mesačne
10.	Technická asistencia pri vypracovaní jednorazových výstupov, procedúr a ostatných služieb pre zabezpečenie operatívnych požiadaviek súvisiacich s prevádzkou ŠDS
11.	Technická asistencia pri systémovej podpore, pre ktorú existuje štandardná podpora
13.	Konzultačné, plánovacie a riadiace práce pri zavádzaní systému a jeho nových verzií do produkčnej prevádzky
14.	Konzultácie a realizácia prác pre prevádzkovú a testovaciu infraštruktúru
15.	Integračné práce pre spoluprácu ŠDS s inými informačnými systémami prevádzkovateľa/prijímateľa alebo tretích strán
17.	Ostatné služby – asistenčné služby

*ID je označenie aktivity verejný verejným obstarávateľom v dokumente obstarávania riešenia
Tabuľka: aktivity na požiadanie, nadlimitné

Pre potreby vykonania aktivít budú zadefinované štandardné role špecialistov a bude im priradená pomerná hodnota konzultačnej jednotky, na určenie ich ceny človekohodiny. Tabuľka je časťou kapitoly 6 tejto ponuky.

Predpokladáme nasledovné princípy a súčinnosť:

- Vykonávanie aktivít na požiadanie, nadlimitných aktivít a aktivít s limitom po presiahnutí mesačného počtu človekohodín bude vykonané rôznymi špecialistami podľa potreby. Pre účely správneho fakturovania za služby

bude každá aktivita mať zadefinovaný typ špecialistu a počet hodín, ktoré bolo potrebných na vykonanie danej aktivity. Tento výkaz bude časťou záznamu danej požiadavky v dohodnutom systéme.

- Po zadaní požiadavky na službu IBM začne s výkonom aktivity. Objednávateľ nemusí dodatočne schvaľovať predpokladaný počet hodín a druh špecialistu, ktorý bude funkciu vykonávať, nakoľko toto bude retrospektívne kontrolovateľné cez pravidelné výkazy činností.

Výkazy a reporty

V období pozáručnej podpory a údržby ŠDS IBM dodá s mesačnou frekvenciou nasledovné reporty, výkazy. Tieto môžu byť spojené do jedného sumárneho reportu pre jednoduchosť a efektivitu komunikácie.

Reporty budú tvoriť základ na fakturáciu dodaných služieb

Názov reportu	Popis reportu, atribúty
Výkaz činností a úrovne podpory pre aktivity bez limitu a aktivity s limitom	• Celkový počet hlásení, ktoré IBM AMS prijalo (okrem aktivít na požiadanie) za dané obdobie. • Dosiahnutá úroveň služieb (pre aplikovateľné aktivity) – odozva a odstránenie problému • Pomer hlásení podľa klasifikácie • Identifikované výpadky dostupnosti služby IBM AMS • Iné dôležité údaje za dané odbdobie
Výkaz aktivít s limitom presahujúcich mesačný limit	• Počet aktivít presahujúcich mesačný limit človekohodín • Druh špecialistu, ktorý vykonával danú aktivitu, počet človekohodín (minimálna granularita je 0,5 človekohodiny) • Sumár ceny na fakturáciu
Výkaz aktivít na požiadanie, nadlimitných (T&M)	• Počet aktivít na požiadanie (T&M) • Druh špecialistu, ktorý vykonával danú aktivitu, počet človekohodín (minimálna granularita je 0,5 človekohodiny) • Sumár ceny na fakturáciu

Predpokladáme nasledovné princípy a súčinnosť:

- Systém HP Openview Service Desk, alebo iný v danom čase využívaný nástroj musí podporovať kategorizáciu záznamov hlásení podľa troch typov aktivít definovaných vyššie. Taktiež musí umožňovať zvoliť možnosť, či ukazovatele úrovne služby ako odozva a dostupnosť sú pre dané hlásenie alebo aktivitu aplikovateľné alebo nie.

- Systém HP Openview Service Desk, alebo iný v danom čase využívaný nástroj musí umožniť zadávať typ špecialistu (4 kategórie) do záznamu, kvôli kontrole času stráveného na danej aktivite.

- Reportovanie bude vo forme dostupných nástrojov MS Office, doplnené výstupmi s HP Openview Service Desk, alebo iného v danom čase využívaného nástroja

6 Cena

6.1 Štrukturovaný rozpočet

Nasledovná tabuľka predstavuje štruktúrovaný rozpočet podľa Súťažných podkladov.

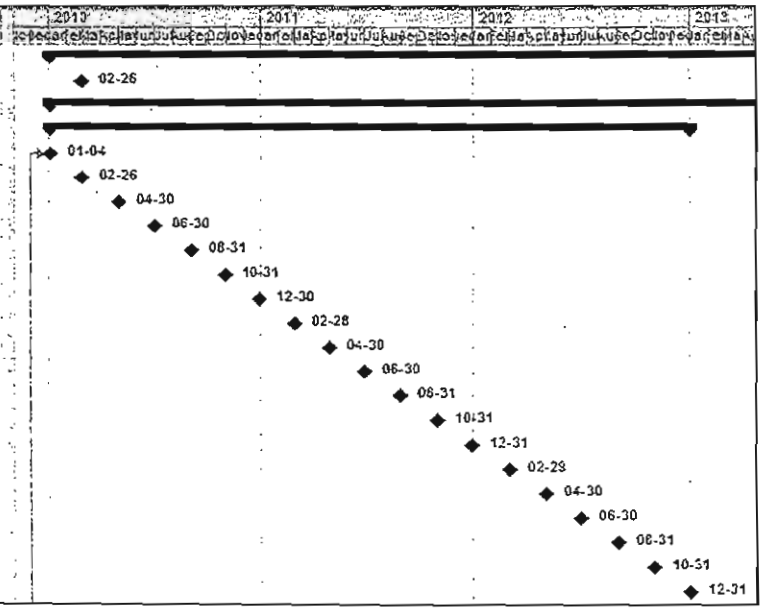
1. Poradové číslo	2. Predmet zákazky/Aktivita/Podaktivita	3. Jednotka množstva	4. Jednotková cena v EUR bez DPH	5. Cena celkom v EUR bez DPH
1.	Cena celkom za poskytovanie TA v rámci analýzy súčasného stavu informačného prostredia	-	-	2 557 809
2.	Cena celkom za poskytovanie TA v rámci aktualizácie procesných modelov	-	-	3 807 515
3.	Cena celkom za poskytovanie TA v rámci návrhu riešenia nového ŠDS	-	-	6 306 926
4.	Cena celkom za poskytovanie TA v rámci vývoja	-	-	11 305 750
5.	Cena celkom za poskytovanie TA v rámci integrácie do existujúceho prostredia	-	-	11 305 750
6.	Cena celkom za poskytovanie TA v rámci testovania	-	-	5 057 221
7.	Cena celkom za poskytovanie TA v rámci zavedenia do pilotnej prevádzky a následne do produktívnej prevádzky	-	-	16 016 963
8.	Sadzba za servisnú podporu v rámci záručnej doby („Podľa hodín")	hodina	100	-
9.	Paušálny poplatok za servisnú podporu v rámci pozáručnej podpory („Limit")	mesiac	424 525	-
10.	Sadzba za servisnú podporu v rámci pozáručnej podpory („Podľa hodín")	hodina	100	-
11.	Cena za poskytnutie TA v rámci Aktivít 3 a 4 opisu predmetu zákazky	konzultačná jednotka	1 125	-
	Vyvolané plnenia v súvislosti s poskytnutím TA v rámci plnenia predmetu zákazky - Aktivít 1, 3 a 4 opisu predmetu zákazky		-	
12.	Projektový manažér	človekodeň	2 400	-
13.	Projektový asistent	človekodeň	480	-
14.	Enterprise architekt	človekodeň	1 200	-
15.	Business architekt	človekodeň	1 680	-
16.	Infraštruktúrny architekt	človekodeň	1 440	-
17.	Bezpečnostný architekt	človekodeň	1 200	-
18.	Senior business analytik	človekodeň	1 680	-
19.	Junior business analytik	človekodeň	1 960	-
20.	Senior business konzultant	človekodeň	1 680	-
21.	Junior business konzultant	človekodeň	960	-
22.	Senior programátor	človekodeň	1 200	-
23.	Junior programátor	človekodeň	960	-
24.	Senior tester	človekodeň	1 200	-
25.	Junior tester	človekodeň	960	-
26.	Databázový špecialista	človekodeň	1 200	-
27.	Správca systémov	človekodeň	1 200	-
28.	Školiteľ	človekodeň	1 200	-
29.	Integračný architekt	človekodeň	1 440	-

6.2 Plán fakturácie

6.2.1 Plán fakturácie súvisiaci s vytvorením ŠDS

Predpokladaný platobný kalendár pre Aktivitu 1 je na nasledovnom obrázku.

	WBS	Task Name	Duration	Start	Finish
1	ISFS	Informačný systém správy štátnych financií	1578 days?	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
2	ISFS.QG	Quality Gates	0 days	Fri 10-02-26	Fri 10-02-26
4	ISFS.PS	Platobný plán	1577 days	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
5	ISFS.PS.1	AKTIVITA 1	786 days	Mon 10-01-04	Mon 12-12-31
6	ISFS.PS.1.1	Start	0 days	Mon 10-01-04	Mon 10-01-04
7	ISFS.PS.1.2	Platba 1 ASCENDANT 1	0 days	Fri 10-02-26	Fri 10-02-26
8	ISFS.PS.1.3	Platba 2 Podaktivita 1.1	0 days	Fri 10-04-30	Fri 10-04-30
9	ISFS.PS.1.4	Platba 3 Podaktivita 1.2 (1)	0 days	Wed 10-06-30	Wed 10-06-30
10	ISFS.PS.1.5	Platba 4 Podaktivita 1.2 (2); Podaktivita 1.3 (1)	0 days	Tue 10-08-31	Tue 10-08-31
11	ISFS.PS.1.6	Platba 5 Podaktivita 1.3 (2)	0 days	Sun 10-10-31	Sun 10-10-31
12	ISFS.PS.1.7	Platba 6 ASCENDANT 2 Podaktivita 1.3 (3)	0 days	Thu 10-12-30	Thu 10-12-30
13	ISFS.PS.1.8	Platba 7 Podaktivita 1.4 (1)	0 days	Mon 11-02-28	Mon 11-02-28
14	ISFS.PS.1.9	Platba 8 Podaktivita 1.4 (2)	0 days	Sat 11-04-30	Sat 11-04-30
15	ISFS.PS.1.10	Platba 9 Podaktivita 1.4 (3); Podaktivita 1.5 (1)	0 days	Thu 11-06-30	Thu 11-06-30
16	ISFS.PS.1.11	Platba 10 Podaktivita 1.4 (4); Podaktivita 1.5 (2)	0 days	Wed 11-08-31	Wed 11-08-31
17	ISFS.PS.1.12	Platba 11 Podaktivita 1.4 (5); Podaktivita 1.5 (3)	0 days	Mon 11-10-31	Mon 11-10-31
18	ISFS.PS.1.13	Platba 12 Podaktivita 1.4 (6); Podaktivita 1.5 (4)	0 days	Sat 11-12-31	Sat 11-12-31
19	ISFS.PS.1.14	Platba 13 Podaktivita 1.4 (7); Podaktivita 1.6 (2)	0 days	Wed 12-02-29	Wed 12-02-29
20	ISFS.PS.1.15	Platba 14 Podaktivita 1.6 (3); Podaktivita 1.7 (1)	0 days	Mon 12-04-30	Mon 12-04-30
21	ISFS.PS.1.16	Platba 15 ASCENDANT 3 Podaktivita 1.5 (4); Podaktivita 1.7 (2)	0 days	Sat 12-06-30	Sat 12-06-30
22	ISFS.PS.1.17	Platba 16 Podaktivita 1.5 (5); Podaktivita 1.7 (3)	0 days	Fri 12-08-31	Fri 12-08-31
23	ISFS.PS.1.18	Platba 17 ASCENDANT 4 Podaktivita 1.5 (6); Podaktivita 1.7 (4)	0 days	Wed 12-10-31	Wed 12-10-31
24	ISFS.PS.1.19	Platba 18 ASCENDANT 5 Podaktivita 1.5 (7); Podaktivita 1.7 (5)	0 days	Mon 12-12-31	Mon 12-12-31



Uvedený kalendár zobrazuje predpokladané rozvrhnutie platobných míľnikov a ich väzbu na podaktivity 1.1 - 1.7, avšak nezobrazuje platby pre podaktivitu 1.8, ktorú poskytujeme zdarma.

Kapitola 2.2.4. Licencie opisuje rozsah dodávaného štandardného softwarového vybavenia SAP (vrátane SAP TRM), spôsobu jeho licencovania a poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support, ako aj súvisiaceho databázového systému.

Licenčné poplatky za tieto dodávané softwarové produkty sú zahrnuté v Štruktúrovanom rozpočte (6.2) v položkách pod poradovýmm číslom 1. až 7. (t.j. podaktivity 1.1 – 1.7) takisto, ako aj poplatky za SAP Enterprise Support.

Fakturácia za SAP TRM prebehne po jeho skutočnom dodaní (predpokladaný termín je mesiac 36 od začiatku projektu), pokiaľ nebude v Úvodnej správe (Definícia projektu) stanovený iný termín dodávaky a spôsob fakturácie.

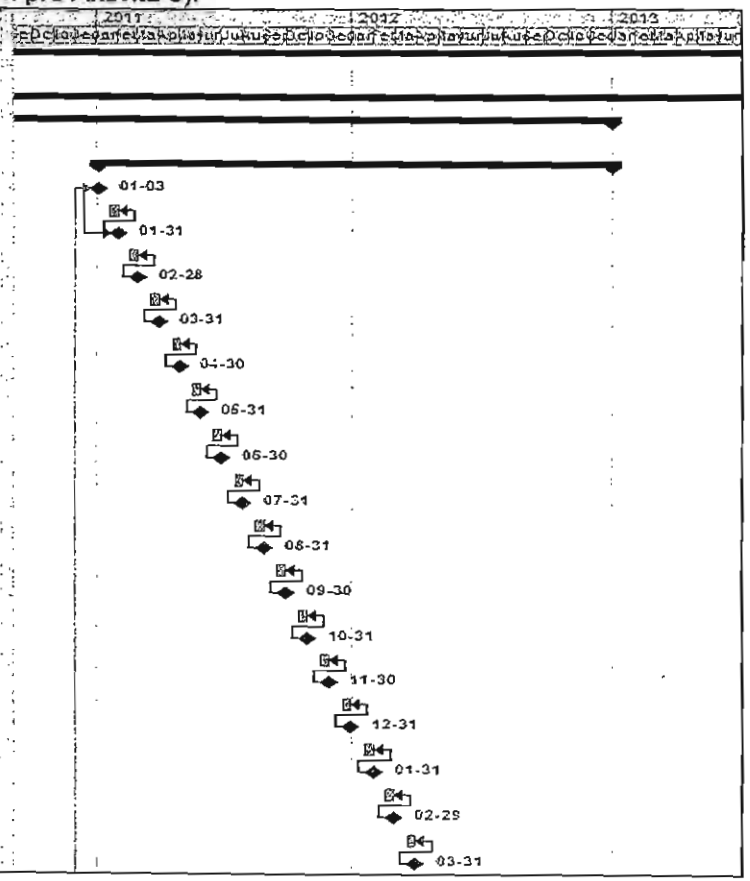
V prípade, že sa Objednávateľ rozhodne nadobudnúť tieto licencie iným spôsobom (mimo projektu), IBM je pripravená aplikovať procedúru zmenového konania s cieľom upraviť rozsah dodávky v tomto bode. Informačná cena licencií SAP TRM pre účel tohto zmenového konania je 5 875 230€ bez DPH. Cena SAP Enterprise Support pre SAP TRM pre tento účel je 1 292 551€ bez DPH ročne.

Vyvolané plnenia v súvislosti s poskytnutím TA v rámci plnenia predmetu zákazky na požiadanie budú fakturované súhrne mesačne ako súčet cien odpracovaných človekodní všetkých špecialistov, ktorí vykonávali činnosť na daných plneniach.

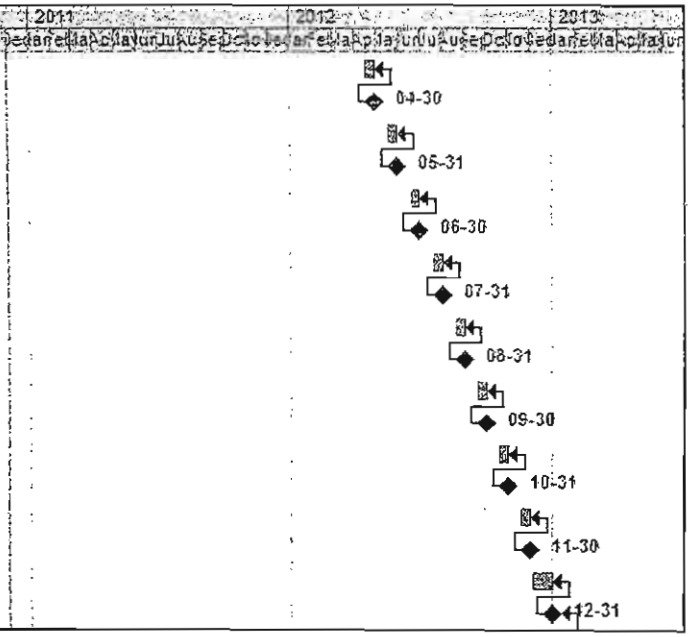
2.2 Plány fakturácie súvisiace s vytvorením ŠCS a ŠPS

Ilustračný platobný kalendár pre Aktivitu 3 (prepojený s navrhnutým projektovým plánom pre Aktivitu 3).

	WBS	Task Name	Duration	Start	Finish
1	ISFS	Informačný systém správy štátnych financií	1582 days?	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
2	ISFS.QG	Quality Gates	0 days	Fri 10-02-26	Fri 10-02-26
4	ISFS.PS	Platobný plán	1581 days	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
6	ISFS.PS.1	AKTIVITA 1	738 days	Mon 10-01-04	Mon 12-12-31
25	ISFS.PS.2	ACTIVITY 2	264 days	Thu 15-01-01	Thu 15-12-31
38	ISFS.PS.3	AKTIVITA 3	626 days	Mon 11-01-03	Mon 12-12-31
40	ISFS.PS.3.1	Start	0 days	Mon 11-01-03	Mon 11-01-03
41	ISFS.PS.3.2	Akceptácia 1	2 weeks	Mon 11-01-17	Mon 11-01-31
42	ISFS.PS.3.3	Platba 1	0 days	Mon 11-01-31	Mon 11-01-31
43	ISFS.PS.3.4	Akceptácia 2	2 weeks	Mon 11-02-14	Mon 11-02-28
44	ISFS.PS.3.5	Platba 2	0 days	Mon 11-02-28	Mon 11-02-28
45	ISFS.PS.3.6	Akceptácia 3	2 weeks	Thu 11-03-17	Thu 11-03-31
46	ISFS.PS.3.7	Platba 3	0 days	Thu 11-03-31	Thu 11-03-31
47	ISFS.PS.3.8	Akceptácia 4	2 weeks	Mon 11-04-18	Sat 11-04-30
48	ISFS.PS.3.9	Platba 4	0 days	Sat 11-04-30	Sat 11-04-30
49	ISFS.PS.3.10	Akceptácia 5	2 weeks	Tue 11-05-17	Tue 11-05-31
50	ISFS.PS.3.11	Platba 5	0 days	Tue 11-05-31	Tue 11-05-31
51	ISFS.PS.3.12	Akceptácia 6	2 weeks	Thu 11-06-16	Thu 11-06-30
52	ISFS.PS.3.13	Platba 6	0 days	Thu 11-06-30	Thu 11-06-30
53	ISFS.PS.3.14	Akceptácia 7	2 weeks	Mon 11-07-18	Sun 11-07-31
54	ISFS.PS.3.15	Platba 7	0 days	Sun 11-07-31	Sun 11-07-31
55	ISFS.PS.3.16	Akceptácia 8	2 weeks	Wed 11-08-17	Wed 11-08-31
56	ISFS.PS.3.17	Platba 8	0 days	Wed 11-08-31	Wed 11-08-31
57	ISFS.PS.3.18	Akceptácia 9	2 weeks	Fri 11-09-16	Fri 11-09-30
58	ISFS.PS.3.19	Platba 9	0 days	Fri 11-09-30	Fri 11-09-30
59	ISFS.PS.3.20	Akceptácia 10	2 weeks	Mon 11-10-17	Mon 11-10-31
60	ISFS.PS.3.21	Platba 10	0 days	Mon 11-10-31	Mon 11-10-31
61	ISFS.PS.3.22	Akceptácia 11	2 weeks	Wed 11-11-16	Wed 11-11-30
62	ISFS.PS.3.23	Platba 11	0 days	Wed 11-11-30	Wed 11-11-30
63	ISFS.PS.3.24	Akceptácia 12	2 weeks	Mon 11-12-19	Sat 11-12-31
64	ISFS.PS.3.25	Platba 12	0 days	Sat 11-12-31	Sat 11-12-31
65	ISFS.PS.3.26	Akceptácia 13	2 weeks	Tue 12-01-17	Tue 12-01-31
66	ISFS.PS.3.27	Platba 13	0 days	Tue 12-01-31	Tue 12-01-31
67	ISFS.PS.3.28	Akceptácia 14	2 weeks	Wed 12-02-15	Wed 12-02-29
68	ISFS.PS.3.29	Platba 14	0 days	Wed 12-02-29	Wed 12-02-29
69	ISFS.PS.3.30	Akceptácia 15	2 weeks	Mon 12-03-19	Sat 12-03-31
70	ISFS.PS.3.31	Platba 15	0 days	Sat 12-03-31	Sat 12-03-31

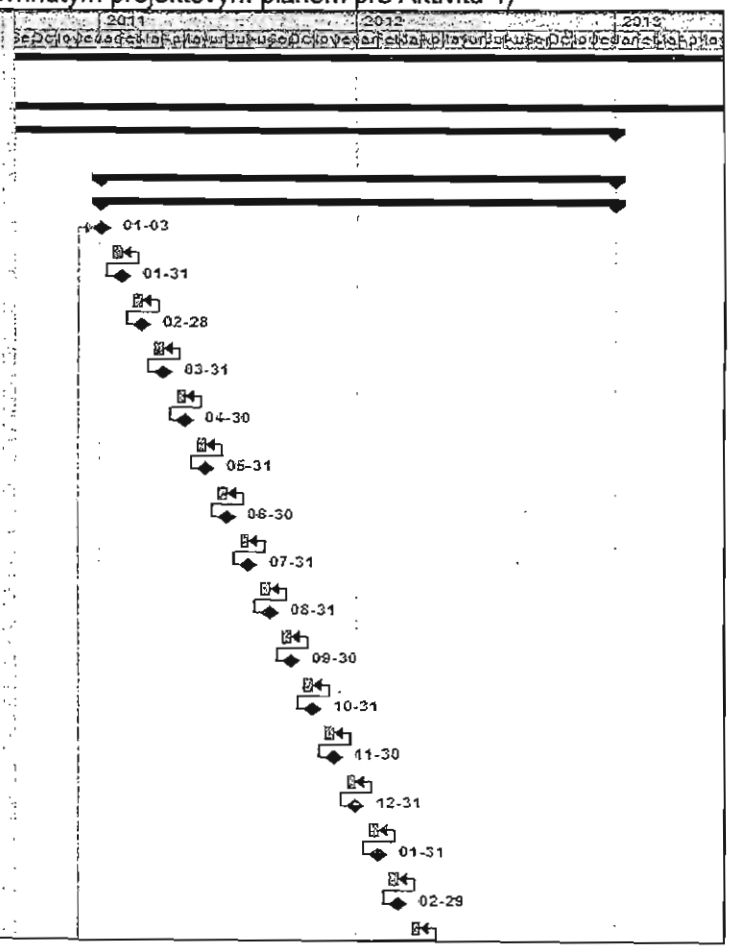


	WBS	Task Name	Duration	Start	Finish
71	ISFS.PS.3.32	Akceptácia 16	2 wks	Mon 12-04-16	Mon 12-04-30
72	ISFS.PS.3.33	Platba 16	0 days	Mon 12-04-30	Mon 12-04-30
73	ISFS.PS.3.34	Akceptácia 17	2 wks	Thu 12-05-17	Thu 12-05-31
74	ISFS.PS.3.35	Platba 17	0 days	Thu 12-05-31	Thu 12-05-31
75	ISFS.PS.3.36	Akceptácia 18	2 wks	Mon 12-06-18	Sat 12-06-30
76	ISFS.PS.3.37	Platba 18	0 days	Sat 12-06-30	Sat 12-06-30
77	ISFS.PS.3.38	Akceptácia 19	2 wks	Tue 12-07-17	Tue 12-07-31
78	ISFS.PS.3.39	Platba 19	0 days	Tue 12-07-31	Tue 12-07-31
79	ISFS.PS.3.40	Akceptácia 20	2 wks	Fri 12-08-17	Fri 12-08-31
80	ISFS.PS.3.41	Platba 20	0 days	Fri 12-08-31	Fri 12-08-31
81	ISFS.PS.3.42	Akceptácia 21	2 wks	Mon 12-09-17	Sun 12-09-30
82	ISFS.PS.3.43	Platba 21	0 days	Sun 12-09-30	Sun 12-09-30
83	ISFS.PS.3.44	Akceptácia 22	2 wks	Wed 12-10-17	Wed 12-10-31
84	ISFS.PS.3.45	Platba 22	0 days	Wed 12-10-31	Wed 12-10-31
85	ISFS.PS.3.46	Akceptácia 23	2 wks	Fri 12-11-16	Fri 12-11-30
86	ISFS.PS.3.47	Platba 23	0 days	Fri 12-11-30	Fri 12-11-30
87	ISFS.PS.3.48	Akceptácia 24	4 wks	Mon 12-12-03	Mon 12-12-31
88	ISFS.PS.3.49	Platba 24	0 days	Mon 12-12-31	Mon 12-12-31

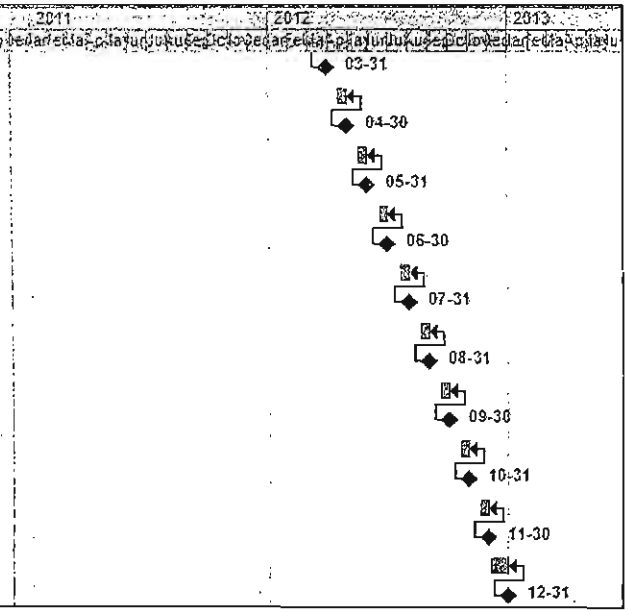


Ilustračný platobný kalendár pre Aktivitu 4. (Navrhnutý platobný kalendár je prepojený s navrhnutým projektovým plánom pre Aktivitu 4)

	WBS	Task Name	Duration	Start	Finish
1	ISFS	- Informačný systém správy štátnych financií	1582 days?	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
2	ISFS.QG	+ Quality Gates	0 days	Fri 10-02-26	Fri 10-02-26
4	ISFS.PS	- Platobný plán	1681 days	Mon 10-01-04	Thu 15-12-31
5	ISFS.PS.1	+ AKTIVITA 1	788 days	Mon 10-01-04	Mon 12-12-31
25	ISFS.PS.2	+ ACTIVITY 2	264 days	Thu 15-01-01	Thu 15-12-31
39	ISFS.PS.3	+ AKTIVITA 3	626 days	Mon 11-01-03	Mon 12-12-31
88	ISFS.PS.4	- AKTIVITA 4	526 days	Mon 11-01-03	Mon 12-12-31
90	ISFS.PS.4.1	Start	0 days	Mon 11-01-03	Mon 11-01-03
91	ISFS.PS.4.2	Akceptácia 1	2 wks	Mon 11-01-17	Mon 11-01-31
92	ISFS.PS.4.3	Platba 1	0 days	Mon 11-01-31	Mon 11-01-31
93	ISFS.PS.4.4	Akceptácia 2	2 wks	Mon 11-02-14	Mon 11-02-28
94	ISFS.PS.4.5	Platba 2	0 days	Mon 11-02-28	Mon 11-02-28
95	ISFS.PS.4.6	Akceptácia 3	2 wks	Thu 11-03-17	Thu 11-03-31
96	ISFS.PS.4.7	Platba 3	0 days	Thu 11-03-31	Thu 11-03-31
97	ISFS.PS.4.8	Akceptácia 4	2 wks	Mon 11-04-18	Sat 11-04-30
98	ISFS.PS.4.9	Platba 4	0 days	Sat 11-04-30	Sat 11-04-30
99	ISFS.PS.4.10	Akceptácia 5	2 wks	Tue 11-05-17	Tue 11-05-31
100	ISFS.PS.4.11	Platba 5	0 days	Tue 11-05-31	Tue 11-05-31
101	ISFS.PS.4.12	Akceptácia 6	2 wks	Thu 11-06-16	Thu 11-06-30
102	ISFS.PS.4.13	Platba 6	0 days	Thu 11-06-30	Thu 11-06-30
103	ISFS.PS.4.14	Akceptácia 7	2 wks	Mon 11-07-18	Sun 11-07-31
104	ISFS.PS.4.15	Platba 7	0 days	Sun 11-07-31	Sun 11-07-31
105	ISFS.PS.4.16	Akceptácia 8	2 wks	Wed 11-08-17	Wed 11-08-31
106	ISFS.PS.4.17	Platba 8	0 days	Wed 11-08-31	Wed 11-08-31
107	ISFS.PS.4.18	Akceptácia 9	2 wks	Fri 11-09-16	Fri 11-09-30
108	ISFS.PS.4.19	Platba 9	0 days	Fri 11-09-30	Fri 11-09-30
109	ISFS.PS.4.20	Akceptácia 10	2 wks	Mon 11-10-17	Mon 11-10-31
110	ISFS.PS.4.21	Platba 10	0 days	Mon 11-10-31	Mon 11-10-31
111	ISFS.PS.4.22	Akceptácia 11	2 wks	Wed 11-11-16	Wed 11-11-30
112	ISFS.PS.4.23	Platba 11	0 days	Wed 11-11-30	Wed 11-11-30
113	ISFS.PS.4.24	Akceptácia 12	2 wks	Mon 11-12-19	Sat 11-12-31
114	ISFS.PS.4.25	Platba 12	0 days	Sat 11-12-31	Sat 11-12-31
115	ISFS.PS.4.26	Akceptácia 13	2 wks	Tue 12-01-17	Tue 12-01-31
116	ISFS.PS.4.27	Platba 13	0 days	Tue 12-01-31	Tue 12-01-31
117	ISFS.PS.4.28	Akceptácia 14	2 wks	Wed 12-02-15	Wed 12-02-29
118	ISFS.PS.4.29	Platba 14	0 days	Wed 12-02-29	Wed 12-02-29
119	ISFS.PS.4.30	Akceptácia 15	2 wks	Mon 12-03-19	Sat 12-03-31



	WBS	Task Name	Duration	Start	Finish	Predecessors
120	ISFS.PS.4.31	Platba 15	0 days	Sat 12-03-31	Sat 12-03-31	
121	ISFS.PS.4.32	Akceptácia 16	2 wks	Mon 12-04-16	Mon 12-04-30	122SF
122	ISFS.PS.4.33	Platba 16	0 days	Mon 12-04-30	Mon 12-04-30	
123	ISFS.PS.4.34	Akceptácia 17	2 wks	Thu 12-05-17	Thu 12-05-31	124SF
124	ISFS.PS.4.35	Platba 17	0 days	Thu 12-05-31	Thu 12-05-31	
125	ISFS.PS.4.36	Akceptácia 18	2 wks	Mon 12-06-18	Sat 12-06-30	126SF
126	ISFS.PS.4.37	Platba 18	0 days	Sat 12-06-30	Sat 12-06-30	
127	ISFS.PS.4.38	Akceptácia 19	2 wks	Tue 12-07-17	Tue 12-07-31	128SF
128	ISFS.PS.4.39	Platba 19	0 days	Tue 12-07-31	Tue 12-07-31	
129	ISFS.PS.4.40	Akceptácia 20	2 wks	Fri 12-08-17	Fri 12-08-31	130SF
130	ISFS.PS.4.41	Platba 20	0 days	Fri 12-08-31	Fri 12-08-31	
131	ISFS.PS.4.42	Akceptácia 21	2 wks	Mon 12-09-17	Sun 12-09-30	132SF
132	ISFS.PS.4.43	Platba 21	0 days	Sun 12-09-30	Sun 12-09-30	
133	ISFS.PS.4.44	Akceptácia 22	2 wks	Wed 12-10-17	Wed 12-10-31	134SF
134	ISFS.PS.4.45	Platba 22	0 days	Wed 12-10-31	Wed 12-10-31	
135	ISFS.PS.4.46	Akceptácia 23	2 wks	Fri 12-11-16	Fri 12-11-30	136SF
136	ISFS.PS.4.47	Platba 23	0 days	Fri 12-11-30	Fri 12-11-30	
137	ISFS.PS.4.48	Akceptácia 24	4 wks	Tue 12-12-04	Mon 12-12-31	138SF
138	ISFS.PS.4.49	Platba 24	0 days	Mon 12-12-31	Mon 12-12-31	336FF



Cena za plnenia v rámci aktivity 3 a 4 bude fakturovaná mesačne, pokiaľ nebude dohodnuté inak v dodatku k tejto zmluve, kde sa presne špecifikujú obsah a rozsah poskytovaných služieb a cena za dojednané plnenia, ktorá musí byť určená v súlade s prílohou č. 3 tejto zmluvy.

6.2.3 Plán fakturácie v rámci podpory a údržby ŠDS

Fakturácia vo fáze podpory a údržby ŠDS bude realizovaná podľa druhu aktivít vykonávaných v danej fáze.

Pre potreby aktivít na požiadanie a aktivít s limitom presahujúcimi mesačný limit človekohodín definovaný v tejto ponuke, definujeme pojem **„cena človekohodiny"**. Cena človekohodiny reprezentuje cenu jednej odpracovanej hodiny špecialistu definovaného v tejto ponuke.

Cena človekohodiny = koeficient pozície (v tabuľke pozícií) * hodinová sadzba podpory (definovaná v štruktúrovanom rozpočte).

*Pre záručnú a pozáručnú podporu a údržbu ŠDS sú definované dve hodinové sadzby za servisnú podporu, „podľa hodín".

Pre potreby práce na aktivitách „podľa hodín" definujeme nasledovných špecialistov:

1. Poradové číslo	2. Pozícia	3. Úroveň	4. Koeficient
1.	Delivery Project Executive	senior	3,5
2.	Projektový manažér	projektový manažér	1,0625
3.	Projektový koordinátor	administrátor	0,5
4.	SAP Functional Analyst FI	junior analytik	2
5.	SAP Functional Analyst EP	analytik	1
6.	SAP Functional Analyst SAP CRM	analytik	2
7.	SAP Technical Analyst SAP CRM	junior analytik	2
8.	SAP Functional Analyst PS-CD	analytik	1,625
9.	SAP Functional Analyst PS-CD	junior analytik	0,75
10.	SAP Functional Analyst BPM/BRF+	analytik	1,875
11.	SAP Functional Analyst Solution Manager	junior analytik	1,75
12.	SAP Functional Analyst PI	analytik	1,875
13.	SAP Functional Analyst BI	junior analytik	2
14.	SAP J2EE vývojár	junior analytik	2
15.	Špecialista BASIS/security/authority	špecialista	1,75
16.	Špecialista ABAP/workflow	špecialista	1,75
17.	Špecialista ABAP	junior špecialista	1,75
18.	Konzultant vzdelávania - školiteľ	analytik	1,0625
19.	Vývojár registrov	vývojár	1,75
20.	Tester	senior tester	0,75

Fakturácia v záručnej podpore a údržbe ŠDS

V rámci záručnej podpory a údržby ŠDS, aktivity bez limitu a aktivity s limitom nie sú fakturované, nakoľko ich objednávateľovi poskytujeme zdarma. Výnimkou sú práce na aktivitách s limitom, kde kumulatívny počet hodín prekračuje mesačný limit hodín definovaný zmluvou. Tieto práce budú fakturované podľa reálnej ceny človekohodín daného špecialistu strávených na aktivite, tak isto ako aktivity na požiadanie.

Aktivity na požiadanie, nadlimitné aktivity budú fakturované súhrne ako súčet človekohodín všetkých špecialistov, ktorí vykonávali činnosť na daných aktivitách.

Nasledovná tabuľka spresňuje frekvenciu a typy faktúr počas doby záručnej podpory a údržby ŠDS

Tabuľka fakturácie v záručnej podpore a údržbe ŠDS

Faktúra	Popis	Frekvencia	Podporný dokument	Suma
Mesačný paušál	Práce vynaložené na aktivity bez limitu a aktivity s limitom do mesačného kumulatívneho limitu/paušálu	neaplikovateľné	žiadny	0 (zadarmo)
Práce nad limit/paušál	Práce vynaložené na aktivity s limitom, ale presahujúce mesačný kumulatívny limit/paušál	mesačne	výkaz vykonaných prác	súčet človekohodín
Práce na požiadanie	Práce vynaložené na aktivity na požiadanie, nadlimitné aktivity, tzv. time & material	mesačne	výkaz vykonaných prác , akceptačný protokol prác	súčet človekohodín

Fakturácia v pozáručnej podpore a údržbe ŠDS

V rámci pozáručnej podpory a údržby ŠDS, aktivity bez limitu a aktivity s limitom sú fakturované ako mesačný paušál definovaný v Štruktúrovanom rozpočte. Výnimkou sú práce na aktivitách s limitom, kde kumulatívny počet hodín prekračuje mesačný limit hodín definovaný zmluvou. Tieto práce budú fakturované podľa reálnej ceny človekohodín daného špecialistu strávených na aktivite, tak isto ako aktivity na požiadanie.

Aktivity na požiadanie, nadlimitné aktivity budú fakturované súhrne ako súčet človekohodín všetkých špecialistov, ktorí vykonávali činnosť na daných aktivitách.

Nasledovná tabuľka spresňuje frekvenciu a typy faktúr počas pozáručnej podpory a údržby ŠDS

Tabuľka fakturácie v pozáručnej podpore a údržbe ŠDS

Faktúra	Popis	Frekvencia	Podporný dokument	Suma
Mesačný paušál	Práce vynaložené na aktivity bez limitu a aktivity s limitom do mesačného kumulatívneho limitu/paušálu	mesačne	výkaz vykonaných prác	Paušálny poplatok v štruktúrovanom rozpočte
Práce nad limit/paušál	Práce vynaložené na aktivity s limitom, ale presahujúce mesačný kumulatívny limit/paušál	mesačne	výkaz vykonaných prác	súčet človekohodín
Práce na požiadanie	Práce vynaložené na aktivity na požiadanie, nadlimitné aktivity, tzv. time & material	mesačne	výkaz vykonaných prác , akceptačný protokol prác	súčet človekohodín

7 Register skratiek

Skratka / Pojem	Popis skratky alebo pojmu
ABAP	Advanced Business Application Programming
AIS	Analytický informačný systém
ALE	Application Link Enabling
APV DIS	Aplikačné programové vybavenie daňového informačného systému
BI	Business Intelligence - komponent SAP pre analýzu dát a reporting
BPEL	Business Process Executive Language - programovací jazyk
BPM	Business process management
BRF+	Business Rules Framework - komponent SAP pre definovanie a aplikovanie výpočtových pravidiel v procesoch
CCMS	Computing Center Management System
CPU	Central Processing Unit
CRM	Customer Relationship Management - komponent SAP pre riadenie vzťahov s klientmi
CRSR	Colné riaditeľstvo Slovenskej republiky
CSSR	Colná správa Slovenskej republiky
CTS	Transportný systém
CUA	Central User Administration - centrálna správa užívateľov
Daňové procesy	Všetky procesy realizované v rámci DSSR, ktorých cieľom je výber a správa daní a iných finančných príjmov štátneho rozpočtu
Daňový subjekt	Každý subjekt, ktorý má v rámci daňových procesov práva alebo povinnosti vo vzťahu k DSSR, najmä platiteľ dane v zmysle definície platnej legislatívy a daňovník v zmysle definície platnej legislatívy
DB	Databáza
DED	Data Exchange Database
DIČ	Daňové identifikačné číslo
DIS	Daňový informačný systém
DRSR	Daňové riaditeľstvo Slovenskej republiky
DSO	Data Store Object
DSSR	Daňová správa SR
DÚ	Daňový úrad
DÚ VDS	Daňový úrad pre vybrané daňové subjekty
DWH	Data Warehouse
eBANK	Systém na výmenu údajov o zdaňovaní príjmu z úspor v podobe výplaty úrokov
ECM	Enterprise content management
EDP	Electronic Data Processing, elektronické spracovanie účtovných a iných výkazov a dokladov daňového subjektu pri výkone daňovej kontroly
EFS	Encrypting File System
eGovernment alebo eGov služba	Interakcia verejnej správy a zákazníka (občan, podnikateľ alebo iný orgán verejnej správy) na najnižšej možnej úrovni granularity, ktorá prináša zákazníkovi ním požadovaný cieľový výstup
EP	SAP Enterprise Portal
ERP	Enterprise Resource Planning - komponent SAP pre riadenie zdrojov v organizácii
ESB	Enterprise service bus
eTAX	Portál daňovej správy poskytujúci informácie a služby pre subjekty
EÚ	Európska únia
euVAT	Register platiteľov dane z pridanej hodnoty - aplikácia na poskytovanie údajov o platiteľoch DPH prostredníctvom Internetového prístupu.
FI	Finančné účtovníctvo

FI-CA	FI Contract Account
FI-GL	FI General Ledger - hlavná kniha finančného účtovníctva
FILE/ftp	(File Transfer Protocol)
FSSR	Finančná správa Slovenskej republiky
GUI	Graphic User Interface - grafické užívateľské rozhranie
HR	Human resources - modul pre riadenie ľudských zdrojov
HTML	Hyper Text Markup Language
HTTP/S	Hypertext Transfer Protocol/Secure
HW	Hardware
IČ DPH	Identifikačné číslo k DPH
ID	Identifikačný znak dokumentu
IDOC	Typ elektronického formulára
IPO	Identifikátor právnických osôb
IS	Informačný systém, informačné systémy
ISFS	Informačný systém finančnej správy
ISK1	Informačný systém pre kontrolórov 1
ISK2	Informačný systém pre kontrolórov 2
ITIL	IT Information Library
ITSM	IT Service Management – procesne zameraná disciplína na oblasť riadenia služieb informačných a komunikačných technológií
J2EE	Java 2 Platform Enterprise Edition
JDBC	Java Data Base Connectivity
JKM	Jednotné kontaktné miesto
JMS	Java Message Service
KM	Knowledge Management - SAP komponent pre riadenie know how organizácie
KPI	Key Performance Indicator
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
LSMW	Legacy System Migration Workbench
MFSR	Ministerstvo financií Slovenskej republiky
MIS	Manažérsky informačný systém
NKIVS	Národná koncepcia informatizácie verejnej správy
NKIVS	Národná koncepcia informatizácie verejnej správy, strategický dokument Vlády SR
OLAP	Online Analytical Processing
OPIS	Operačný program Informatizácia spoločnosti
OS	Operačný systém
OSS	SAP Online system services
pDR	Pracovisko Daňové riaditeľstva Slovenskej republiky
PI	Process Integration - komponent SAP pre integráciu systémov a procesov
PMO	Project Management Office
PS-CD	Public Sector Collection and Disbursement - komponent SAP pre evidenciu a účtovanie daní a poplatkov
Q&RM	Quality and Risk Management
QA	Quality Assurance
ROI	Return on Investment - ukazovateľ návratnosti investície
RUP	Rational Unified Process
RVAN	Skenovanie – softvér zabezpečujúci spracovanie, vyťaženie a validáciu údajov zoskenovaných dokumentov
SOA	Service Oriented Architecture
SOAP	Service Oriented Architecture Protocol
SVS	Systém vnútornej správy – software aplikácia zabezpečujúca spracovanie ekonomických a hospodárskych agend
SW	softvér, software
ŠCS	Štandardný colný systém

Skratka / Pojem	Popis skratky alebo pojmu
ŠDS	Štandardný daňový systém
ŠPS	Štandardný poistný systém
ŠÚSR	Štatistický úrad Slovenskej republiky
TA	Technická asistencia
TCO	Total costs of ownership - celkové náklady vlastníctva majetku počas celej doby jeho užívania
TCP-IP	Transmission Control Protocol/Internet Protocol
TMS	Transport Management System
TRM	Tax and Revenue Management - komponent SAP pre správu daní a iných verejných príjmov
UDDI	Universal Description, Discovery and Integration
UMA	Unified Method Architecture
UNITAS	Program MFSR, obsahujúci reformiu daňovej správy so zapojením colnej správy a následným zjednotením výberzu daní, ciel a poistného na verejné poistenie.
VIES	VAT Information Exchange System – elektronická výmena informácií medzi členskými štátmi Európskej únie o platiteľoch DPH (VAT – value added tax, t.j. DPH)
WBM	WebSphere Business Modeler - modelovací nástroj IBM
WBS	Work Breakdown Structure
WPD	Work Product Description
WRICEF	Workflow/Reports/Interfaces/Conversions/Enhancements/Forms
WSDL	Web Service Description Language
WSRP	Web Services for Remote Portlets
WWPMM	World Wide Project Management Methodology - projektová metodológia IBM
XML	eXtensible Markup Language
ZDP	Zákon č. 595/2003 Z.z. o dani z príjmov v znení neskorších predpisov
ZDPH	Zákon č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov
ZEP	Zaručený elektronický podpis
ZSDP	Zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov a o zmenách v sústave územných finančných orgánov v znení neskorších predpisov

8 Obchodné podmienky dodania

Dohoda o všeobecných obchodných podmienkach IBM

Tieto Všeobecné obchodné podmienky IBM (ďalej len "VOP") upravujú zmluvné vzťahy, ktorými sa riadi predaj strojov, poskytovanie licencií k programom a poskytovanie služieb (vrátane vývoja na objednávku a podpory, obchodných konzultácií a servisných služieb) spoločnosťou IBM Slovensko, spol. s r.o. (ďalej len "IBM").

1. Všeobecné podmienky

1.1 Štruktúra VOP

Tento dokument pozostáva zo štyroch častí:

Časť 1 – Všeobecné podmienky obsahuje podmienky týkajúce sa štruktúry dokumentu, definícií, akceptácie podmienok, dodania, cien a platieb, zmeny VOP, obchodných partnerov IBM, ochrany duševného vlastníctva, obmedzenia zodpovednosti za škodu, všeobecných princípov vzájomných vzťahov medzi zmluvnými stranami, ukončenia zmluvy a územného rozsahu a rozhodného práva.

Časť 2 – Záruky stanovuje príslušné záruky na stroje IBM, na Licencované programy, na služby IBM a systémy a podmienky vzťahujúce sa k rozšíreniu záruky.

Časť 3 – Stroje obsahuje podmienky, ktoré popisujú výrobný status stroja, prechod vlastníctva a rizika straty, inštalácie a Strojový kód.

Časť 4 – Služby obsahuje podmienky služieb týkajúce sa zamestnancov, vlastníctva Materiálov a ich licencií, zdrojov poskytovaných Zákazníkom, údržby strojov (počas a po uplynutí záruky), servisného pokrytia, automatickej obnovy servisu a ukončenia a stiahnutia služieb.

1.2 Zmluvy a transakčné dokumenty

Prípadné dodatočné podmienky pre produkty a služby sú uvedené v dokumentoch nazvaných "zmluvy" alebo "transakčné dokumenty", ktoré poskytne IBM. Zmluvy väčšinou obsahujú podmienky, ktoré sa môžu vzťahovať na viac než jednu transakciu ohľadom produktu alebo služby, zatiaľ čo transakčné dokumenty (napr. objednávky, prílohy, požiadavky na zmenu alebo dodatky) obsahujú špecifické podrobnosti a podmienky súvisiace s každou jednotlivou transakciou. Zákazník môže k jednej transakcii obdržať jeden alebo viac transakčných dokumentov. Zmluvy a transakčné dokumenty sa riadia týmito podmienkami len pre transakcie, na ktoré sa vzťahujú. Každá transakcia je samostatná a nezávislá od ostatných transakcií.

Ak nastane rozpor medzi týmito VOP a podmienkami zmluvy alebo transakčného dokumentu, podmienky zmluvy majú prednosť pred týmito VOP a podmienky transakčného dokumentu majú prednosť pred týmito VOP a podmienkami zmluvy.

1.3 Definície

Stroj CSU (Customer-set-up) – stroj IBM, pri ktorom Zákazník zodpovedá za jeho inštaláciu v súlade so sprievodnými inštrukciami.

Dátum inštalácie –

a. pri strojoch IBM, za ktorých inštaláciu zodpovedá IBM, je to pracovný deň nasledujúci po dni, kedy IBM stroj nainštaluje alebo ak dôjde ku oneskoreniu inštalácie z dôvodov na strane Zákazníka, deň, kedy IBM sprístupní stroj Zákazníkovi pre následnú inštaláciu IBM;

b. pri strojoch CSU a strojoch iného pôvodu než od IBM, druhý pracovný deň nasledujúci po dodávke stroja do miesta určeného Zákazníkom; a

c. pri Programoch --

(1) v prípade základnej licencie druhý pracovný deň nasledujúci po dodaní programu do miesta určeného Zákazníkom,

(2) v prípade kópie, dátum (uvedený v zmluve alebo v transakčnom dokumente), ku ktorému IBM oprávnila Zákazníka vytvoriť kópiu programu, a

(3) pri hradenom komponente (tiež nazývanom "feature"), dátum, kedy Zákazník hradený komponent použije alebo si vytvorí jeho kópiu. Zákazník sa zaväzuje oznámiť IBM dátum inštalácie tohto hradeného komponentu.

Podnik – právnická osoba (ako napr. spoločnosť) a jej dcérske spoločnosti, ktoré vlastní aspoň z 50 percent. Pojem "Podnik" sa vzťahuje len k tej časti podniku, ktorá je umiestnená na území Slovenskej republiky.

Licenčný interný kód (nazývaný "LIC") – Strojový kód, ktorý používajú niektoré stroje označené IBM (nazývané "Špecifické stroje").

Stroj – samotný stroj, jeho prvky, konverzie, upgrady, súčasti alebo doplnky alebo ich ľubovoľná kombinácia. Pojem "Stroj" zahŕňa stroje IBM aj non-IBM (vrátane iného zariadenia), ktoré IBM poskytuje Zákazníkovi.

Strojový kód – mikrokód, základný vstupný/výstupný systémový kód (nazývaný "BIOS"), pomocné nástroje, ovládače zariadenia, diagnostiky a ďalšie kódy (ktoré sú predmetom výnimiek z licencie poskytovanej spolu so Strojovým kódom) dodávané so strojom IBM za účelom umožnenia fungovania stroja v súlade s jeho Špecifikáciou. Termín "Strojový kód" zahŕňa LIC.

Materiály – literárne a iné diela, ktoré sú predmetom autorských práv (ako napr. niektoré programy a výpisy kódu), dokumentácia, reporty a podobné diela) a ktoré môže IBM poskytnúť Zákazníkovi ako súčasť služby. Pojem "Materiály" však nezahŕňa programy, Strojový kód alebo iné položky dostupné na základe ich vlastných licenčných podmienok a zmlúv.

Non-IBM program – Program licencovaný na základe osobitnej licenčnej zmluvy tretej strany.

Iný IBM program – Program IBM licencovaný na základe osobitnej licenčnej zmluvy IBM (napr. Medzinárodnej licenčnej zmluvy pre programy IBM/IBM International Program License Agreement).

Produkt – stroj alebo program.

Program – nasledujúce, vrátane originálu a všetkých jeho úplných alebo čiastočných kópií:

a. strojom čitateľné inštrukcie a dáta;

b. komponenty;

c. audio-vizuálny obsah (ako napr. image, texty, nahrávky alebo obrázky); a

d. súvisiace licencované materiály.

Pojem "Program" zahŕňa iné IBM programy, alebo Non-IBM programy, ktoré IBM poskytuje Zákazníkovi. Tento pojem nezahŕňa Strojový kód alebo Materiály.

Služba – vykonanie úlohy, poskytnutie pomoci, podpory alebo prístupu ku zdrojom (ako napr. prístup k informačnej databáze), ktoré IBM sprístupní Zákazníkovi.

Špecifikácia – informácia špecifická pre produkt. Špecifikácie pre stroje IBM sú v dokumente nazvanom "Official Published Specifications."

1.4 Akceptácia podmienok

Zákazník akceptuje podmienky v zmluvách alebo transakčných dokumentoch i) ich podpisom (vlastnou rukou alebo elektronicky), ii) použitím produktu alebo služby či umožnením ich použitia tretej strane alebo iii) poskytnutím platby za produkt alebo službu.

Produkt alebo služba sa riadi týmito podmienkami potom, čo IBM prijme zmluvu alebo objednávku Zákazníka i) zaslaním transakčného dokumentu Zákazníkovi, ii) odoslaním stroja alebo sprístupnením programu Zákazníkovi alebo iii) poskytnutím služby.

Pokiaľ si to jedna zmluvná strana vyžaduje, bude transakčný dokument podpísaný obidvomi zmluvnými stranami.

1.5 Dodávka

Pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak v zmluve alebo v transakčnom dokumente, je dátum dodania len predpokladaný. Prípadné náklady na dopravu budú uvedené v zmluve alebo v transakčnom dokumente. Pokiaľ nie je medzi Zákazníkom a IBM písomne dohodnuté inak, splní si IBM pri programoch, ktoré poskytuje Zákazníkovi na médiách svoj záväzok odoslať a dodať predmetné programy ich odovzdaním prepravcovi určenému IBM.

1.6 Ceny a platby

1.6.1 Ceny

Zmluva alebo transakčný dokument uvádza čiastku splatnú za produkty alebo služby, ktoré sú založené na jednom alebo viacerých nasledujúcich typoch ceny: cena jednorázová, cena hradená priebežne (ďalej len "priebežné poplatky"), cena založená na množstve odpracovaného času a spotrebovaného materiálu alebo pevná cena. V prípade akýchkoľvek dodatočných platieb (ako napr. v súvislosti s osobitným zaobchádzaním alebo cestovnými nákladmi) IBM upozorní Zákazníka vopred, či sa môžu takéto dodatočné platby vyskytnúť.

Priebežné poplatky za produkty sa začínajú účtovať dňom ich inštalácie. Cena za služby bude účtovaná podľa toho, ako bude uvedené v zmluve alebo v transakčnom dokumente, čo môže byť vopred, priebežne počas poskytovania služby alebo po poskytnutí služby. Pokiaľ nie je inak uvedené v týchto podmienkach (alebo v príslušnej zmluve alebo v transakčnom dokumente): i) služby, ktoré si Zákazník predplatil, musia byť využité počas príslušného zmluvného obdobia; a ii) IBM neposkytuje dobropisy alebo náhrady za predplatené alebo iné platby, ktoré sú už splatné alebo uhradené.

Pokiaľ je v zmluve alebo v transakčnom dokumente uvedená odhadovaná celková cena za odpracovaný čas a spotrebovaný materiál alebo cena za používanie, je tento odhad určený len na účely plánovania. IBM bude účtovať cenu založenú na skutočne vynaloženom čase a spotrebovanom materiály alebo na skutočnom či oprávnenom Zákazníkovom používaní, a to v závislosti od stanoveného záväzku minimálneho odberu.

1.6.2 Cena za používanie

Jednorázovo hradené ceny a priebežne hradené ceny môžu byť založené na meraní skutočného alebo oprávneného použitia (napr. povolená kapacita pre stroje, počet užívateľov alebo veľkosť procesorov pre programy alebo

odpočet meradiel pri pozáručnom servise). Zákazník sa zaväzuje poskytovať údaje o skutočnom používaní, ako bude uvedené v zmluve alebo v transakčnom dokumente. Pokiaľ Zákazník zmení svoje prostredie tak, že to ovplyvní cenu za používanie (napr. zmena povolenej kapacity pre stroje alebo zmena veľkosti procesoru alebo konfigurácie pre programy), zaväzuje sa Zákazník bezodkladne o tejto skutočnosti IBM informovať a uhradiť príslušnú cenu. Priebežne hradené ceny budú adekvátne upravené. Pokiaľ zmení IBM základ pre meranie, uplatnia sa jej podmienky pre zmenu cien.

1.6.3 Zmeny cien

IBM môže priebežne zmeniť svoje ceny. Prípadné zníženie ceny Zákazníkovi bude uplatnené pri čiastkach, ktoré sa stanú splatnými v deň účinnosti zníženia cien alebo následne po tomto dni.

Pokiaľ nie je inak uvedené v zmluve alebo v transakčnom dokumente, môže IBM zvýšiť priebežne uhrádzané ceny za produkty a služby, rovnako ako aj sadzby za prácu a minimá pre služby poskytované podľa týchto podmienok, ak to písomne oznámi Zákazníkovi tri mesiace vopred. Zvýšenie cien bude účinné k dátumu alebo po dátume stanovenom IBM v oznámení a uplatní sa v deň fakturácie alebo prvého dňa účtovného obdobia.

IBM môže zvýšiť jednorázovo uhrádzané ceny bez oznámenia. Zvýšenie jednorázovo uhrádzaných cien sa však u Zákazníka neuplatní, pokiaľ i) IBM obdrží objednávku pred dátumom ohlásenia príslušného zvýšenia a ii) pokiaľ do troch mesiacov odo dňa, kedy IBM obdrží objednávku Zákazníka, nastane jedna z nasledujúcich skutočností:

a. IBM odošle Zákazníkovi stroj alebo mu sprístupní program;

b. Zákazník vytvorí oprávnenú kópiu programu alebo distribuuje účtovateľnú časť programu na iný stroj; alebo

c. sa stane splatnou zvýšená cena za používanie programu.

IBM si môže na základe odôvodneného oznámenia overiť údaje o používaní a iné informácie, ktoré majú vplyv na kalkuláciu cien podľa týchto podmienok. Toto overenie bude vedené takým spôsobom, aby minimalizovalo narušenie Zákazníkových obchodných aktivít, a môže byť vedené v priestoroch Zákazníka počas Zákazníkových bežných prevádzkových hodín. Zákazník sa zaväzuje i) poskytnúť záznamy, výstupy zo systémových nástrojov a iné elektronické systémové informácie alebo ich vytlačené záznamy odôvodnene potrebné pre toto overenie, a ii) bezodkladne uhradiť dodatočne platné platby a iné záväzky stanovené ako výsledok tohto overenia.

1.6.4 Platba

Čiastky sú splatné po obdržaní faktúry. Zákazník sa zaväzuje zaplatiť v súlade s touto podmienkou, a to vrátane prípadných úrokov z omeškania s platbou. Platba môže byť vykonaná elektronicky na účet uvedený IBM alebo iným spôsobom dohodnutým medzi zmluvnými stranami.

V prípade, že IBM neobdrží platbu do 20 dní od dátumu vystavenia faktúry (alebo v prípade kvartálnych platieb vopred pri periodických poplatkoch, do 60 dní odo dňa vystavenia faktúry), vyhradzuje si právo účtovať úrok z omeškania s platbou.

Úrok z omeškania bude účtovaný vo výške 2% z dlžnej čiastky za mesiac. IBM si vyhradzuje právo požadovať platbu vopred alebo iné zabezpečenie platby pred vykonaním samotnej dodávky.

1.6.5 Dane

Pokiaľ niektorý orgán vyrubí na základe transakcie podľa týchto podmienok clo, daň alebo iný poplatok, s výnimkou tých, ktoré sú založené na čistom príjme IBM, v takomto prípade sa Zákazník zaväzuje túto čiastku uhradiť vo výške uvedenej na faktúre, pokiaľ nepredloží dokumentáciu, ktorá ho od tejto povinnosti oslobodzuje. Počínajúc dátumom odoslania produktu Zákazníkovi je Zákazník zodpovedný za uhradenie prípadných majetkových daní.

V prípade, že bude požadované vykonávanie služieb zamestnancami IBM mimo oblasť svojej bežnej daňovej príslušnosti, môžu byť voči Zákazníkovi uplatnené dodatočné dane alebo poplatky súvisiace s daňami. Pokiaľ to bude možné, pokúsi sa IBM zmierniť účinky takejto dodatočnej dane alebo poplatku a v prípade, že sa dodatočné dane alebo poplatky vyskytnú a musia byť uhradené Zákazníkom, informuje IBM Zákazníka o tejto skutočnosti vopred.

1.7 Zmeny podmienok

Z dôvodov zvýšenia flexibility pri vzájomných obchodných vzťahoch môže IBM navrhnúť zmenu týchto VOP formou písomného oznámenia Zákazníkovi tri mesiace vopred. Táto zmena však nebude mať spätnú účinnosť. Zmena bude účinná od dátumu stanoveného IBM v písomnom oznámení a bude sa uplatňovať pri nových zmluvách a objednávkach, pri bežiacich transakciách dojednaných na dobu neurčitú a pri obnoviteľných transakciách s definovanou zmluvnou dobou obnovenia. V prípade takýchto obnoviteľných transakcií, môže Zákazník požiadať IBM o odklad účinnosti oznámenej zmeny do konca bežiaceho zmluvného obdobia.

Zákazník berie na vedomie, že za prejav jeho súhlasu s oznámenou zmenou bude považované, ak Zákazník i) vystaví nové objednávky na produkty alebo služby po dátume účinnosti zmeny, ii) nepožiada o odklad dátumu účinnosti zmien do začiatku obnoveného zmluvného obdobia, iii) bude súhlasiť s obnovením aj po obdržaní oznámenia o zmene alebo iv) neukončí transakciu uzatvorenú na dobu neurčitú pred dátumom účinnosti zmeny. Zmena ceny bude zavedená v súlade s článkom „Cena a platby" vyššie.

V ostatných prípadoch bude zmena platná len po jej písomnom odsúhlasení obidvomi zmluvnými stranami.

1.8 Obchodní partneri IBM

IBM uzatvorila zmluvy s určitými organizáciami (ďalej len „Obchodní partneri IBM") za účelom ponuky, sprostredkovania predaja a podpory vybraných produktov a služieb. Zákazník si môže objednať produkty a služby IBM, ktorých ponuku a predaj sprostredkujú Obchodní partneri IBM alebo iní dodávatelia, avšak i) tieto podmienky sa uplatnia len v prípade, že transakčný dokument, ktorý sa týmito podmienkami riadi, je určený pre danú transakciu a ii) príslušní Obchodní partneri alebo dodávatelia zostanú nezávislí na IBM a samostatní.

IBM nezodpovedá za konanie alebo prehlásenia Obchodných partnerov IBM alebo iných dodávateľov, za záväzky, ktoré majú voči Zákazníkovi alebo za produkty alebo služby, ktoré dodajú Zákazníkovi na základe svojich zmlúv.

1.9 Ochrana duševného vlastníctva

Na účely tohto článku „Ochrana duševného vlastníctva" zahŕňa pojem „Produkt" tiež Materiály a Strojový kód.

1.9.1 Nároky tretích strán

V prípade, že si tretia strana uplatní nárok z dôvodov porušenia patentových práv alebo autorského práva produktom, ktorý IBM dodala Zákazníkovi, bude IBM obhajovať Zákazníka pred takýmto nárokom na svoje náklady. IBM uhradí všetky náklady, škody a trovy zastúpenia uložené súdom alebo náhradu zahrnutú v dohode o vyrovnaní schválenej IBM, a to za predpokladu, že Zákazník:

a. bezodkladne odovzdá IBM písomné oznámenie o takomto nároku; a

b. umožní IBM riadiť obhajobu a rokovanie o vyrovnaní a bude spolupracovať s IBM pri obhajobe a súvisiacich rokovaniach o vyrovnaní.

1.9.2 Náprava

V prípade takéhoto nároku alebo ak sa dá dôvodne predpokladať, že takýto nárok bude vznesený, Zákazník súhlasí s tým, že umožní IBM, aby zabezpečila Zákazníkovi možnosť ďalej produkt používať, aby produkt upravila alebo ho nahradila produktom, ktorý bude aspoň funkčne rovnocenný. Pokiaľ IBM dospeje k záveru, že nie je možné odôvodnene použiť niektorú z týchto možností, súhlasí Zákazník s tým, že na základe písomnej žiadosti IBM jej dotknutý produkt vráti. IBM v takomto prípade poskytne Zákazníkovi náhradu zodpovedajúcu:

a. v prípade stroja, čistej účtovnej hodnote vypočítanej v súlade so všeobecne uznávanými účtovnými princípmi;

b. v prípade Materiálov, čiastke zaplatenej Zákazníkom IBM za vytvorenie Materiálov.

1.9.3 Nároky, za ktoré IBM nezodpovedá

IBM nezodpovedá za žiadne záväzky týkajúce sa nárokov založených na:

a. čomkoľvek, čo poskytne Zákazník alebo tretia strana v zastúpení Zákazníka a čo bolo začlenené do produktu, alebo na skutočnosti, že IBM jednala v súlade s designom, špecifikáciou alebo pokynmi poskytnutými Zákazníkom alebo treťou stranou v zastúpení Zákazníka;

b. úprave produktu vykonanej Zákazníkom alebo treťou stranou v zastúpení Zákazníka;

c. kombinácii, prevádzke alebo použití produktu s produktom, hardvérovým zariadením, programom, dátami, prístrojom, alebo obchodnými metódami alebo postupmi, ktoré neboli poskytnuté zo strany IBM ako systém, a to pokiaľ by k porušeniu práv nebolo nedošlo, keby nedošlo ku takejto kombinácii, prevádzke alebo použitiu produktu;

d. distribúcii, prevádzke alebo používaní produktu mimo Podnik Zákazníka; alebo

e. porušení práv non-IBM produktom alebo samostatným iným IBM programom.

Tento článok „Ochrana duševného vlastníctva" stanovuje všetky záväzky IBM a výhradnú úpravu nápravy voči Zákazníkovi ohľadom nárokov tretích strán v súvislosti s duševným vlastníctvom.

1.10 Obmedzenie zodpovednosti

1.10.1 Za čo IBM zodpovedá

Môžu nastať okolnosti, kedy z dôvodov neplnenia záväzkov na strane IBM vznikne Zákazníkovi nárok na náhradu škody zo strany IBM. V takomto prípade bude IBM zodpovedať len za škodu, ktorú spôsobila v rámci tejto Zmluvy, a táto škoda v súhrne neprevýši čiastku za skutočnú škodu, ktorú Zákazník utrpel ako okamžitý a priamy dôsledok takéhoto neplnenia, a to do vyššej z nasledujúcich možností: čiastky zodpovedajúcej € 500.000,- (päťsto tisíc euro) alebo ceny (v prípade priebežných platieb sa vychádza z 12 mesačných platieb) za produkt alebo službu, ktorých sa predmetný nárok týka. Na účely tohto odseku zahŕňa pojem „Produkt" tiež Materiály a Strojový kód. Toto obmedzenie sa rovnako vzťahuje aj na subdodávateľov IBM a vývojárov programov.

S prihliadnutím na ustanovenie § 379 Obchodného zákonníka obidve zmluvné strany konštatujú vzhľadom na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy, že úhrnná predvídateľná škoda, ktorá by mohla vzniknúť neprekročí čiastky uvedené v predchádzajúcom odseku, a že sa jedná o maximum, za ktoré budú IBM, jej subdodávatelia a vývojári programov spoločne zodpovední. Vyššie uvedené obmedzenie čiastky náhrady škody sa nevzťahuje na:

a. platby, na ktoré odkazuje článok Ochrana duševného vlastníctva vyššie; a

b. škody na zdraví (vrátane usmrtenia) a škody na nehnuteľnom a hnuteľnom majetku, za ktoré je IBM právne zodpovedná.

1.10.2 Za čo IBM nezodpovedá

S výnimkou prípadov, kedy je tak výslovne vyžadované právnymi predpismi bez možnosti vzdania sa práva zmluvnou formou, nebudú IBM, jej subdodávatelia ani vývojári programov za žiadnych okolností zodpovední za nasledujúce, a to ani v prípade, že by IBM bola na takúto možnosť upozornená:

a. za stratu dát alebo škodu na dátach;

b. za zvláštne, náhodné, zvýšené (penalizovaná náhrada škody) alebo nepriame škody či za následné hospodárske škody; alebo

c. za ušlé zisky, stratu obchodných príležitostí, ušlé príjmy, ujmu spôsobenú poškodením dobrého mena alebo za nedosiahnuté predpokladané úspory.

Obmedzenie náhrady škody podľa tohto článku Obmedzenie zodpovednosti sa uplatní v maximálnom možnom rozsahu, v akom to umožňujú kogentné ustanovenia právnych predpisov Slovenskej republiky.

1.11 Všeobecné ustanovenia

1.11.1 Oznámenia a komunikácia

Písomná komunikácia, vrátane oznámení adresovaných určenému zástupcovi adresáta, musia byť zasielané na adresu (fyzicky, e-mailom alebo faxom) uvedenú v príslušnej zmluve alebo v transakčnom dokumente. Zmluvné strany súhlasia s používaním elektronických prostriedkov a faxov na účely komunikácie súvisiacej s ich obchodnými vzťahmi založenými na základe tejto Zmluvy a takáto komunikácia je rovnocenná podpísanej písomnej komunikácii. Identifikačný kód (ďalej len „ID") obsiahnutý v elektronických dokumentoch postačuje k overeniu identity odosielateľa a autentickosti dokumentu.

1.11.2 Postúpenie práv a povinností a prepredaj

Žiadna zo zmluvných strán nepostúpi bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany ani inak neprevedie túto Zmluvu, vcelku ani sčasti. Akýkoľvek pokus tak učiniť bude považovaný za neplatný. Postúpenie tejto Zmluvy, vcelku alebo sčasti, v rámci Podniku, ktorého súčasťou je zmluvná strana, alebo na právneho nástupcu, si nevyžaduje súhlas druhej zmluvnej strany. IBM je tiež oprávnená postúpiť svoje platobné pohľadávky bez súhlasu Zákazníka. Za postúpenie sa nepovažuje, pokiaľ IBM prevedie časť svojich obchodných aktivít spôsobom, ktorý bude mať rovnaký dopad na všetkých jej zákazníkov.

Zákazník sa zaväzuje, že nebude prepredávať žiadne služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu IBM. Akýkoľvek pokus tak učiniť bude považovaný za neplatný.

Zákazník súhlasí s tým, že stroje kupuje za účelom ich používania v rámci Podniku a nie pre ďalší predaj, leasing alebo prevod na tretiu stranu, pokiaľ sa nejedná o niektorú z nižšie uvedených okolností:

a. Zákazník si dojednáva spätný leasing (lease-back) stroja; alebo

b. Zákazníkovi nebola na stroj poskytnutá zľava a týmto prepredajom Zákazník nekonkuruje autorizovaným predajcom IBM.

1.11.3 Dodržiavanie právnych predpisov

IBM bude dodržiavať právne predpisy vzťahujúce sa všeobecne na poskytovateľov produktov a služieb informačných technológií. IBM nezodpovedá za definovanie právnych požiadaviek vzťahujúcich sa na predmet činnosti Zákazníka, vrátane tých, ktoré sa týkajú produktu a služieb, ktoré Zákazník nakupuje od IBM, ani za to, že poskytovanie produktov a služieb od IBM alebo ich prijímanie Zákazníkom, spĺňa požiadavky takýchto právnych predpisov. Bez ohľadu na akékoľvek ustanovenia v tejto Zmluve, ktoré stanovujú niečo iné, žiadna zo zmluvných strán nie je povinná vykonať čokoľvek, čo by porušilo právne predpisy vzťahujúce sa na druhú zmluvnú stranu.

Každá zo zmluvných strán bude postupovať v súlade s príslušnými vývoznými a dovoznými právnymi predpismi, vrátane právnych predpisov Spojených štátov amerických, ktoré zakazujú alebo obmedzujú vývoz na účely určitého použitia alebo pre určitých koncových užívateľov.

1.11.4 Riešenie sporov

Každá zmluvná strana poskytne druhej strane primeranú možnosť nápravy predtým, než voči druhej strane vznesie nároky súvisiace s neplnením jej povinností z tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa pokúsia v dobrej vôli vyriešiť akékoľvek spory, nezhody alebo nároky vzťahujúce sa k tejto Zmluve.

Zmluvné strany súhlasia, že právne alebo iné úkony súvisiace s porušením zmluvy uplatnia najneskôr do doby nie neskoršej než definovanej lokálnym právom (4 roky) odo dňa, kedy mohol byť úkon uplatnený po prvýkrát.

1.11.5 Ostatné podmienky

a. Žiadna zmluvná strana neudeľuje druhej strane právo užívať jej ochranné známky alebo iné označenia (vrátane ochranných známok či označení v rámci Podniku) na účely propagácie alebo publikovania bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.

b. Výmena dôverných informácií bude prebiehať na základe podpísanej osobitnej zmluvy o výmene dôverných informácií. Avšak v rozsahu, v akom sú dôverné informácie vymenované v súvislosti s produktmi či službami dodávanými na základe tejto Zmluvy, bude zmluva o dôvernosti informácií včlenená do tejto Zmluvy a bude sa ňou riadiť.

c. Zmluva ani žiadna transakcia podľa týchto podmienok nezakladá žiadne zastúpenie, spoločný podnik alebo partnerstvo medzi Zákazníkom a IBM. Obidve zmluvné strany môžu slobodne uzatvárať obdobné zmluvy s inými stranami na účel vývoja, nákupu alebo poskytovania konkurenčných produktov a služieb.

d. Každá zmluvná strana udeľuje len licencie a práva uvedené v tejto Zmluve. Žiadne iné licencie alebo práva (vrátane licencií alebo práv k patentom) nie sú udeľované či už priamo alebo nepriamo alebo iným spôsobom. Práva a licencie udelené Zákazníkovi podľa tohto dokumentu môžu byť odňaté, pokiaľ si Zákazník nesplní svoje príslušné platobné záväzky.

e. Na účely tohto odseku 1.11.5. e. platia nasledujúce dodatočné definície:

„Informácie o obchodných kontaktoch" znamenajú kontaktné informácie vzťahujúce sa k obchodným vzťahom, ktoré Zákazník poskytne IBM, vrátane mien, funkcií, obchodných adries, telefónnych čísiel a e-mailových adries zákazníkových zamestnancov a dodávateľov.

„Obchodné kontakty" znamenajú zamestnancov a dodávateľov Zákazníka, ktorých sa informácie o obchodných kontaktoch týkajú.

„Úrad na ochranu osobných údajov" znamená Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky zriadený podľa zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení jeho neskorších zmien a zákon č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

„Legislatíva týkajúca sa ochrany osobných údajov a elektronických komunikácií" predstavuje zákon č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení jeho neskorších zmien a zákon č. 610/2003 o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

„Skupina IBM" znamená spoločnosť International Business Machines Corporation Armonk, New York, USA, jej dcérske spoločnosti, ich príslušných Obchodných partnerov a dodávateľov. Subjekty Skupiny IBM sú predovšetkým poskytovatelia informačných technológií, vrátane hardvérových a softvérových produktov, služieb, konzultácií, finančných služieb a ďalších súvisiacich činností.

Zákazník oprávňuje IBM k tomu, aby spracovávala a používala Informácie o obchodných kontaktoch na účely podporovania obchodných vzťahov medzi Zákazníkom a Skupinou IBM, vrátane marketingu produktov a služieb (**„Uvedený účel"**).

Zákazník súhlasí s tým, že Informácie o obchodných kontaktoch môžu byť sprístupnené, spracované a používané v rámci Skupiny IBM v súvislosti s Uvedeným účelom.

IBM sa zaväzuje spracovávať Informácie o obchodných kontaktoch v súlade s platnými právnymi predpismi na ochranu osobných údajov a o elektronických komunikáciách a užívať ich len na Uvedený účel.

Zákazník prehlasuje, že získal (alebo získa), a to v rozsahu, v akom to požadujú právne predpisy na ochranu osobných údajov a o elektronických komunikáciách, príslušné súhlasy od Obchodných kontaktov, ktorých náležite o tejto skutočnosti informoval (alebo informuje), aby bolo Skupine IBM umožnené spracovávať a používať Informácie o obchodných kontaktoch na účely komunikácie s týmito kontaktmi, vrátane elektronickej komunikácie, a to v súlade s Uvedeným účelom.

Zákazník súhlasí s tým, že IBM môže prenášať Informácie o obchodných kontaktoch mimo oblasť Európskeho hospodárskeho priestoru za predpokladu, že takýto prenos bude prebiehať na základe zmluvných podmienok schválených Úradom na ochranu osobných údajov zabezpečujúcich zodpovedajúcu ochranu práv a slobôd osôb, ktorých sa tieto údaje týkajú.

f. Táto Zmluva ani žiadna transakcia uzatvorená na jej základe neudeľuje žiadne práva ani nezakladá žiadne nároky pre tretie strany a IBM nezodpovedá za prípadné nároky tretích strán voči Zákazníkovi, s výnimkou prípadov i) uvedených v Časti Ochrana duševného vlastníctva vyššie, ii) uvedených v Časti Obmedzenie

Položky, na ktoré sa záruka nevzťahuje

IBM nezaručuje neprerušenú alebo bezchybnú prevádzku produktov alebo služieb, ani že IBM opraví všetky chyby.

IBM uvedie tie stroje IBM, na ktoré neposkytuje záruku.

Pokiaľ nie je uvedené inak v zmluve alebo v transakčnom dokumente, poskytuje IBM Materiály, Non-IBM produkty (vrátane tých, ktoré boli na žiadosť Zákazníka dodané so strojom IBM alebo na ňom inštalované) a Non-IBM služby bez akýchkoľvek záruk. Non-IBM výrobcovia, vývojári, dodávatelia alebo vydavatelia však môžu poskytnúť svoju vlastnú záruku priamo Zákazníkovi. Prípadné záruky na Iné programy IBM alebo Non-IBM programy je možné nájsť v ich príslušných licenčných zmluvách.

3. Stroje

3.1 Výrobný status

Každý stroj IBM je vyrobený z dielov, ktoré mohli byť nové alebo použité. V niektorých prípadoch stroj nemusí byť nový a mohol byť už predtým inštalovaný. Bez ohľadu na to platia príslušné záručné podmienky IBM popísané v Časti 2.

3.2 Vlastníctvo a riziko poškodenia

Vlastníctvo ku stroju prechádza z IBM na Zákazníka alebo prípadného Zákazníkovho prenajímateľa až po úplnom uhradení všetkých splatných čiastok. Pri komponentoch, konverziách alebo iných druhoch upgradov, zakúpených na stroj, si IBM vyhradzuje právo previesť vlastníctvo až po obdržaní všetkých splatných čiastok a prípadných odstránených dielov, ktoré sa stanú vlastníctvom IBM.

Pri každom stroji nesie IBM riziko jeho poškodenia či straty až do okamihu jeho odovzdania prepravcovi určenému IBM na odoslanie stroja ku Zákazníkovi alebo na miesto ním určené. Po tejto dobe preberá riziko poškodenia alebo straty Zákazník. Každý stroj bude počas doby do jeho dodania Zákazníkovi alebo na miesto ním určené, poistený IBM na jej náklady v prospech Zákazníka. V prípade straty alebo poškodenia stroja je Zákazník povinný i) písomne oznámiť IBM stratu alebo poškodenie do 10 pracovných dní od dátumu dodania a ii) riadiť sa reklamačným poriadkom pre uplatnenie nároku.

3.3 Inštalácia

Zákazník sa zaväzuje, že stroj umiestni v prostredí, ktoré zodpovedá požiadavkám pre príslušný stroj uvedeným v jeho publikovanej dokumentácii.

IBM používa štandardné inštalačné postupy. Po úspešnom vykonaní týchto postupov bude IBM považovať stroj IBM za inštalovaný (pokiaľ nejde o stroj, ktorého inštalácia bola zdržaná z dôvodov na strane Zákazníka alebo za ktorého inštaláciu zodpovedá Zákazník).

Zákazník zodpovedá za inštaláciu strojov IBM označených ako CSU a (pokiaľ nie je dohodnuté inak) za inštaláciu non-IBM strojov, a to v súlade s pokynmi poskytnutými IBM alebo výrobcom stroja.

3.3.1 Upgrady a technické zmeny

Na účely tohto článku zahŕňa pojem „upgrade" okrem iného aj komponenty a konverzie. IBM predáva upgrady určené na inštaláciu na strojoch a v niektorých prípadoch len na inštaláciu na určených strojoch označených sériovým číslom. Zákazník sa zaväzuje, že inštaluje upgrade alebo pokiaľ zodpovedá za inštaláciu IBM, umožní IBM, inštalovať tento upgrade do 30

dní od jeho dodania. V opačnom prípade je IBM oprávnená transakciu zrušiť a Zákazník je povinný upgrade na svoje náklady vrátiť.

Zákazník súhlasí s tým, že umožní IBM inštalovať na stroj nutné technické zmeny (napr. zmeny požadované z dôvodu bezpečnosti).

Väčšina upgradov a technických zmien vyžaduje odstránenie dielov, ktoré si prevezme a naďalej bude vlastniť IBM. Po inštalácii upgradu alebo technickej zmeny, nesie Zákazník zodpovednosť za vrátenie všetkých odstránených dielov IBM. Zákazník týmto potvrdzuje, že pokiaľ to bude potrebné, má súhlas vlastníka a prípadne záložného veriteľa ku i) inštalácii upgradov a technických zmien a ku ii) prevedeniu vlastníctva a držby odstránených dielov na IBM. Zákazník ďalej potvrdzuje, že odstránené diely sú pôvodné, nezmenené a v dobrom prevádzkovom stave. Diel, ktorý nahrádza odstránený diel, preberá záručný alebo pozáručný status nahradzovaného dielu.

3.4 Strojový kód

Na Strojový kód je udelená licencia na základe podmienok a obmedzení licenčnej zmluvy pre Strojový kód (napr. Licenčnej zmluvy IBM pre Strojový kód, Zmluvy IBM o Licenčnom internom kóde alebo inej zodpovedajúcej zmluvy), ktorá je poskytovaná spolu s týmto Strojovým kódom. Akceptovaním podmienok tejto Zmluvy akceptuje Zákazník licenčné zmluvy IBM vzťahujúce sa ku Strojovému kódu, ktorých aktuálne verzie sú k dispozícii na nasledujúcich adresách URL: http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/support_by_product.html > alebo je možné k nim získať prístup prostredníctvom zástupcu IBM. Licenčné zmluvy na Strojový kód môže IBM priebežne aktualizovať. Aktualizované licenčné podmienky budú platiť len pre Strojové kódy, ktoré boli dodané po dátume účinnosti aktualizácie.

Licencia na Strojový kód sa poskytuje za účelom sprevádzkovania stroja v súlade s jeho Špecifikáciou a len pre kapacitu a výkonnosť, ku akej obdržal Zákazník písomné oprávnenie od IBM. Zákazník sa zaväzuje používať Strojový kód len spôsobom uvedeným v Zmluve a v súlade s ďalšími prípadnými oprávneniami a obmedzeniami uvedenými v licenčnej zmluve. Bez toho, aby tým boli dotknuté ďalšie obmedzenia v príslušnej licencii, nie je Zákazník oprávnený:

a. zhotovovať kópie Strojového kódu, zobrazovať, prenášať, upravovať, meniť alebo šíriť (elektronicky alebo iným spôsobom) Strojový kód, s výnimkou prípadov, kedy na to IBM oprávňuje Zákazníka písomne alebo v samotnej užívateľskej dokumentácii ku stroju;

b. spätne zostavovať, spätne kompilovať, inak prekladať alebo spätne vytvárať Strojový kód, pokiaľ to nie je výslovne povolené príslušnými právnymi predpismi bez možnosti vzdania sa práva;

c. poskytnúť sublicenciu alebo postúpiť licenciu k Strojovému kódu; alebo

d. prenajímať Strojový kód alebo jeho kópiu.

Vlastníkom Strojového kódu a nositeľom všetkých autorských práv ku Strojovému kódu a ku všetkým jeho kópiám (čo zahŕňa pôvodný Strojový kód, kópie pôvodného Strojového kódu a kópie vyhotovených kópií) je spoločnosť International Business Machines Corporation, niektorá z jej dcérskych spoločností alebo tretia strana. Strojový kód je chránený autorským právom a je k nemu poskytovaná licencia (nie je predmetom kúpy).

Pokiaľ IBM dodáva komponenty, konverzie alebo upgrady, ktoré sú tvorené len Strojovým kódom, neprechádza ku nim na Zákazníka žiadne vlastníctvo.

Kapacita niektorých strojov je v Strojovom kóde obmedzená technologickými opatreniami. Zákazník súhlasí s tým, že IBM vykoná tieto technologické opatrenia za účelom obmedzenia kapacity stroja.

3.5 Nakladanie so strojom

3.5.1 Od dátumu účinnosti právnych predpisov zakladajúcich v krajine Zákazníka Smernicu Európskeho parlamentu a rady 2002/96/EC zo dňa 27.1.2003 o odpadoch z elektrických a elektronických zariadení (WEEE) bude platiť nasledujúce: pokiaľ stroj dodávaný podľa tejto Zmluvy nahrádza stroj, ktorý bol zavedený na trh pred 13.8.2005, v tomto prípade IBM odvezie a zlikviduje takýto nahradený stroj pod podmienkou, že je podľa príslušných právnych predpisov povinná takto postupovať. V rozsahu, v akom to umožňuje príslušný právny predpis, si IBM vyúčtuje náklady za takýto odvoz a likvidáciu.

3.5.2 Zákazník zodpovedá za to, že nahradený stroj bude k dispozícii na odvoz z priestorov Zákazníka po dobu 30 dní od dodania nahrádzajúceho stroja.

Vždy predtým než IBM na základe zmluvnej alebo zákonnej povinnosti odvezie a zlikviduje nahradený stroj Zákazníka, Zákazník súhlasí, že:

a. bezpečne vymaže z nahradeného stroja všetky programy, ktoré neboli poskytnuté IBM spolu s pôvodným zariadením, a údaje, vrátane okrem iného nasledujúcich informácií: i) informácie o určitých alebo identifikovateľných fyzických a právnických osobách („Osobné údaje") a ii) dôverné a chránené informácie Zákazníka a iné údaje. Pokiaľ nie je možné odstrániť alebo vymazať osobné údaje, zaväzuje sa Zákazník transformovať takúto informáciu (napr. spraviť ju anonymnou) tak, aby už nebola podľa príslušného právneho predpisu hodnotená ako osobný údaj;

b. odstráni z nahradeného stroja, ktorý vracia IBM, všetky prípadné zdroje.

c. IBM nenesie zodpovednosť za zachovanie alebo ochranu zdrojov, programov, ktoré neboli poskytnuté IBM spolu s pôvodným zariadením, ani za dáta, ktoré sú obsiahnuté v nahrádzanom stroji, ktorý Zákazník vracia IBM; a

d. IBM môže za účelom splnenia svojich záväzkov z tejto Zmluvy odoslať celý nahradený stroj alebo jeho časť alebo jeho softvér do miesta sídla inej organizácie IBM alebo tretej strany kdekoľvek na svete a Zákazník týmto IBM k takémuto postupu oprávňuje.

4. Služby

4.1 Zamestnanci

Každá zo zmluvných strán určí zamestnancov, ktorí sú spôsobilí na plnenie úloh, vyžadovaných od tejto strany podľa tejto Zmluvy, a zodpovedá za dohľad nad svojimi zamestnancami, za ich riadenie, kontrolu a kompenzáciu. V súlade s vyššie uvedeným je každá zo zmluvných strán oprávnená určovať svojim zamestnancom alebo zazmluvneným pracovníkom pracovné zaradenie.

IBM môže žadať poskytovanie alebo asistenciu pri poskytovaní služieb subdodávateľom a v takomto prípade zostáva IBM zodpovedná za plnenie svojich záväzkov podľa Zmluvy a za vykonanie služieb.

4.2 Vlastníctvo k Materiálom a licencia

V zmluve alebo v inom transakčnom dokumente budú uvedené Materiály, ktoré majú byť dodané Zákazníkovi a budú označené ako „Materiály typu I",

„Materiály typu II" alebo iným spôsobom dohodnutým medzi zmluvnými stranami. Pokiaľ Materiály nebudú týmto spôsobom označené, má sa za to, že sa jedná o „Materiály typu II".

Zákazník bude mať všetky autorské práva (vrátane vlastníctva copyrightu) k Materiálom, ktoré boli vytvorené ako súčasť služieb a označené ako „Materiály typu I". Zákazník udeľuje IBM časovo neobmedzenú, nevýhradnú, celosvetovú, vyplatenú licenciu užívať, vykonávať, reprodukovať, zobrazovať, vykonávať, sublicencovať, rozširovať kópie tohto „Materiálu typu I" a vyhotovovať z neho odvodené diela.

IBM alebo jej subdodávatelia budú mať všetky autorské práva (vrátane vlastníctva copyrightu) k Materiálom, ktoré boli vytvorené ako súčasť služieb a označené ako „Materiály typu II". IBM udeľuje Zákazníkovi časovo neobmedzenú, nevýhradnú, celosvetovú, vyplatenú licenciu užívať, vykonávať, reprodukovať, zobrazovať, vykonávať, rozširovať (len v rámci Podniku Zákazníka) kópie tohto „Materiálu typu II".

IBM alebo jej subdodávatelia si ponechávajú všetky autorské práva (vrátane vlastníctva copyrightu) ku každému svojmu dielu, ktoré existovalo už pred uzatvorením tejto Zmluvy alebo bolo vytvorené mimo tejto Zmluvy, a ku všetkým upraveným alebo rozšíreným verziám takéhoto diela vytvoreným podľa tejto Zmluvy. V rozsahu, v akom sú zapracované do Materiálov, budú takéto diela licencované na základe samostatnej licencie poskytnutej Zákazníkovi či iným spôsobom ako „Materiál typu II".

Každá zo strán sa zaväzuje, že na každej kópii vytvorenej na základe licencie udelenej v súlade s touto Časťou uvedie autorskoprávnu legendu a iné výhrady týkajúce sa vlastníctva a autorských práv.

4.3 Zdroje Zákazníka

Pokiaľ Zákazník sprístupní pre IBM v súvislosti s výkonom jej služieb pracovisko, softvér, hardvér alebo iné zdroje, zaväzuje sa získať oprávnenie alebo súhlasy vzťahujúce sa k týmto zdrojom, potrebné pre IBM na poskytovanie služieb a pre vývoj Materiálov. IBM bude zbavená svojich záväzkov, ktoré sú negatívne ovplyvnené tým, že Zákazník opomenul včas získať takéto oprávnenia alebo súhlasy. Zákazník sa zaväzuje refundovať IBM akékoľvek primerané náklady a iné čiastky, ktoré IBM vznikli z dôvodu nesplnenia vyššie uvedenej povinnosti Zákazníka obdržať tieto oprávnenia alebo súhlasy.

Pokiaľ nie je dohodnuté niečo iné v zmluve alebo v transakčnom dokumente, nesie Zákazník zodpovednosť za i) dáta a obsah databáz, ktoré Zákazník sprístupní IBM v súvislosti so službami podľa tejto Zmluvy, ii) výber a zavedenie postupov a kontrol ohľadom prístupov, bezpečnosti, šifrovania, používania a prenosu dát a iii) zálohovania a obnovy databáz a uložených dát.

4.4 Servis pre stroje – údržba (záručná a pozáručná)

4.4.1 Servis pre stroje

IBM poskytuje určité typy služieb, ktorých cieľom je udržovať stroje v určitom stave alebo ich navrátiť do stavu zodpovedajúceho ich príslušným Špecifikáciám. IBM bude Zákazníka informovať o dostupnosti jednotlivých typov servisu pre daný stroj. IBM môže podľa svojho uváženia i) vadný stroj buď opraviť alebo vymeniť a ii) poskytnúť službu buď v mieste Zákazníka alebo v servisnom stredisku. IBM riadi a inštaluje určitú technickú údržbu, ktorá sa vzťahuje na IBM stroje a môže tiež vykonávať preventívnu údržbu.

Všetky komponenty, konverzie alebo upgrady, pre ktoré IBM poskytuje servis, musia byť inštalované na stroji, ktorý, i) pokiaľ ide o Určený stroj, je

opatrený zodpovedajúcim sériovým číslom, a ii) je na technickej úrovni kompatibilný s takýmto komponentom, konverziou alebo upgradom.

Pokiaľ si typ servisu vyžaduje, aby Zákazník doručil vadný stroj IBM, zaväzuje sa Zákazník, že stroj odošle vhodne zabalený (predplatene, pokiaľ IBM neurčí inak) do miesta určeného IBM. Následne potom, čo IBM stroj opraví alebo vymení, vráti stroj Zákazníkovi na náklady IBM, pokiaľ nie je dohodnuté inak. IBM zodpovedá za stratu alebo škodu na stroji Zákazníka v dobe, keď i) je stroj v držbe IBM alebo ii) počas prepravy v prípadoch, kedy IBM zodpovedá za prepravné náklady.

Zákazník sa zaväzuje, že:

a. pokiaľ Zákazník nie je vlastníkom stroja, získa od vlastníka oprávnenie na to, aby IBM mohla pre takýto stroj poskytovať servis;

b. v prípadoch, kedy je to potrebné, predtým, než IBM začne poskytovať servis --

   (1) sa bude riadiť postupmi pre určenie problému a zadanie požiadavky na servis, ktorý mu poskytne IBM,

   (2) zabezpečí všetky programy, dáta a zdroje obsiahnuté v stroji, a

   (3) bude informovať IBM o zmenách v umiestnení stroja.

c. sa bude riadiť servisnými postupmi, ktoré poskytne IBM (ktoré môžu zahŕňať inštaláciu Strojového kódu a aktualizáciu softvéru buď stiahnutých z internetových stránok IBM alebo kopírovaných z iných elektronických médií); a

d. pokiaľ z akéhokoľvek dôvodu vráti stroj IBM --

   (1) bezpečne vymaže zo stroja všetky programy, ktoré neboli poskytnuté IBM spolu so strojom, a dáta, vrátane okrem iného nasledujúcich informácií: i) informácie o určitých alebo identifikovateľných fyzických a právnických osobách („Osobné údaje") a ii) dôverné a chránené informácie Zákazníka a iné údaje. Pokiaľ nie je možné odstrániť alebo vymazať osobné údaje, zaväzuje sa Zákazník transformovať takúto informáciu (napr. ju urobiť anonymnou) tak, aby už nebola podľa príslušného právneho predpisu hodnotená ako osobný údaj;

   (2) odstráni zo stroja, ktorý vracia IBM, všetky prípadné zdroje. IBM nenesie zodpovednosť za akékoľvek zdroje, programy, ktoré neboli poskytnuté IBM spolu so strojom, ani za dáta, ktoré sú už obsiahnuté v stroji, ktorý Zákazník vracia IBM; a

   (3) IBM môže za účelom splnenia svojich záväzkov zo Zmluvy odoslať celý stroj alebo jeho časť či jeho softvér do miesta sídla inej organizácie IBM alebo tretej strany kdekoľvek na svete a Zákazník týmto oprávňuje IBM k takémuto postupu.

4.4.2 Výmena

Pokiaľ servis zahŕňa výmenu stroja alebo jeho časti, stáva sa nahradená položka vlastníctvom IBM a nahradzovaná položka sa stáva majetkom Zákazníka. Zákazník prehlasuje, že všetky odstránené položky sú pôvodné a nezmenené. Nahradzovaná položka nemusí byť nová, ale bude v dobrom prevádzkovom stave a minimálne funkčne rovnocenná vymenenej položke. Nahradzujúca položka preberá záručný alebo pozáručný servisný status položky vymenenej. Zákazník sa zaväzuje, že predtým, než IBM vymení stroj alebo jeho časť, odstráni všetky komponenty, diely, úpravy, doplnky a prídavné zariadenia, pre ktoré IBM neposkytuje servis. Zákazník sa zároveň zaväzuje, že i) zaistí, aby diely ani stroj neboli zaťažené právami tretích strán alebo inými obmedzeniami, ktoré znemožňujú ich výmenu, a ii) prevedie vlastnícke právo k odstráneným dielom a právo držby na IBM.

Servis pre niektoré stroje IBM zahŕňa vymeniteľné jednotky, ktoré IBM poskytuje Zákazníkovi s tým, že Zákazník si ich vymení sám. Takýmito vymeniteľnými jednotkami môžu byť i) diely stroja (nazývané „CRU" – Customer Replaceable Unit, napr. klávesnica, pamäť alebo hard disk) alebo ii) celý stroj. Zákazník môže požadovať od IBM inštaláciu vymeniteľných CRU alebo stroja, avšak táto inštalácia je vykonávaná za úhradu. IBM poskytuje informácie a inštrukcie o výmene zároveň so strojom Zákazníka a môže ich poskytnúť následne kedykoľvek na požiadanie. IBM uvádza v materiáloch dodaných s vymeniteľnou jednotkou alebo strojom, či má byť vadný CRU alebo stroj vrátený IBM. Pokiaľ sa jeho vrátenie vyžaduje, sú spolu s vymeniteľnou jednotkou alebo strojom poskytnuté i pokyny o vrátení a obal. Pokiaľ IBM neobdrží vadný CRU alebo stroj do 15 dní odo dňa ich obdržania Zákazníkom, môžu byť tieto Zákazníkovi vyúčtované.

4.4.3 Položky, na ktoré sa servis nevzťahuje

Servisná oprava alebo výmena sa nevzťahuje na:

a. príslušenstvo, zdroje, (ako napr. batérie a tlačové kazety) a konštrukčné diely (ako napr. rámy a kryty);

b. Stroje poškodené nevhodným používaním, nehodou, úpravou, nevhodným fyzickým alebo prevádzkovým prostredím alebo nevhodnou údržbou zo strany Zákazníka alebo tretej strany;

c. Stroje, z ktorých, prípadne z ich dielov, boli odstránené alebo upravené identifikačné štítky;

d. chyby spôsobené produktmi, za ktoré IBM nezodpovedá;

e. zmeny vykonané na Stroji; alebo

f. Stroj, na ktorom Zákazník používa inú kapacitu alebo výkonnosť, než ku ktorej bol písomne autorizovaný IBM.

4.5 Rozšírený záručný servis

Na niektoré Stroje si môže Zákazník zvoliť možnosť rozšírenia štandardného typu záručného servisu pre daný stroj. IBM si za toto rozšírenie záručného servisu počas záruky účtuje zvláštny poplatok.

Zákazník však nemôže počas záruky tento rozšírený servis zrušiť alebo previesť na iný stroj.

4.6 Pokrytie pozáručným servisom

Pokiaľ si Zákazník objedná pozáručný servis strojov, bude IBM informovaný o dátume zahájenia tohto servisu. Do jedného mesiaca odo dňa zahájenia servisu je IBM oprávnená vykonať prehliadku stroja. Pokiaľ stroj nie v stave prijateľnom pre poskytovanie servisu, môže si Zákazník nechať od IBM za úhradu uviesť stroj do náležitého stavu alebo zrušiť objednávku pozáručného servisu. V takomto prípade však budú Zákazníkovi vyúčtované tie služby, ktoré IBM vykonala na jeho žiadosť.

4.7 Automatická obnova pozáručného servisu

Obnoviteľné služby sú obnovované automaticky na rovnako dlhé zmluvné obdobie, pokiaľ niektorá zo zmluvných strán neoznámi písomne druhej zmluvnej strane (najmenej jeden mesiac pred dátumom ukončenia príslušného zmluvného obdobia) svoje rozhodnutie zmluvu neobnovovať.

4.8 Ukončenie a zrušenie služby

Každá zmluvná strana je oprávnená ukončiť službu, pokiaľ si druhá zmluvná strana podstatným spôsobom neplní svoje povinnosti vzťahujúce sa ku službe.

Zákazník je oprávnený vypovedať službu písomným oznámením IBM za predpokladu, že splnil všetky minimálne požiadavky a uhradil prípadné vyrovnávacie poplatky stanovené v príslušnej zmluve alebo v transakčnom dokumente.

Zákazník je oprávnený vypovedať pozáručný servis bez povinnosti uhradiť vyrovnávací poplatok za predpokladu, že nastala niektorá z ďalej uvedených okolností:

a. Zákazník trvalo odstraňuje príslušný produkt, na ktorý je služba poskytovaná, z produktívnej prevádzky v rámci Podniku Zákazníka;

b. príslušné miesto, pre ktoré je služba poskytovaná už nie je ďalej kontrolované Zákazníkom (napr. z dôvodu predaja alebo uzatvorenia pracoviska); alebo

c. pozáručný servis na stroj bol poskytovaný aspoň po dobu jedného roka a Zákazník doručil IBM písomnú výpoveď aspoň jeden mesiac pred ukončením pozáručného servisu.

Zákazník sa zaväzuje uhradiť IBM i) všetky služby, ktoré mu IBM poskytla, a všetky produkty a Materiály, ktoré mu IBM dodala do dátumu ukončenia služby a ii) prípadné náklady, ktoré IBM vznikli v priebehu ukončenia služby. Pokiaľ Zákazník vypovie službu bez udania dôvodu, zaväzuje sa zaplatiť príslušné vyrovnávacie alebo stornovacie poplatky a náklady, ktoré IBM vznikli ako následok tejto výpovede (a ku zmierneniu ktorých IBM vykoná primerané kroky).

IBM je oprávnená zrušiť službu alebo podporu určitého produktu na základe písomného oznámenia doručeného Zákazníkovi tri mesiace vopred. Pokiaľ IBM zruší službu, ktorú si už Zákazník predplatil, a IBM ešte službu Zákazníkovi neposkytla v plnom rozsahu, vráti Zákazníkovi pomernú časť predplatenej ceny.

Všetky podmienky, ktoré svojou povahou presahujú ukončenie alebo zrušenie služby, zostávajú účinné až do doby ich splnenia a vzťahujú sa aj na prípadných nástupcov alebo postupníkov.

Táto Dohoda spolu s príslušnými zmluvami, prílohami a transakčnými dokumentmi, tvorí úplnú Zmluvu s ohľadom na transakcie, na základe ktorých Zákazník nakupuje stroje, získava licencie k programom a nakupuje služby od IBM a nahrádza všetky predchádzajúce ústne alebo písomné dojednania medzi Zákazníkom a IBM. Uzatvorením tejto Dohody, vrátane všetkých jej príloh a transakčných dokumentov, sa žiadna zo zmluvných strán nemôže odvolávať na akékoľvek skutočnosti vo vzťahu ku: i) odhadovanému odpracovanému času pre splnenie predmetu zmluvy, odhadovanému počtu odpracovaných hodín alebo poplatkov za poskytnutie určitej Služby, ii) výkonu alebo funkcii akéhokoľvek Produktu alebo systému, iného než na ktorý je poskytovaná záruka podľa Časti 2 vyššie; iii) skúseností alebo odporúčaní iných strán; alebo iv) výsledkov alebo úspor, ktoré mohol Zákazník získať. Dodatočné alebo odlišné podmienky v akejkoľvek písomnej komunikácii od Zákazníka (ako napríklad v objednávke) sa nebudú uplatňovať.

Zmluvné strany v mene svojich spoločností potvrdzujú svojim podpisom súhlas s týmito Obchodnými podmienkami. Tieto Obchodné podmienky môžu byť akceptované tiež odkazom na nich v inej zmluve alebo v transakčnom dokumente a táto Dohoda môže byť podpísaná rukou alebo pokiaľ to povoľujú príslušné právne predpisy, aj elektronicky. Po podpise tejto Dohody 1) môžu byť všetky reprodukcie tejto Dohody, jej príloh a transakčných dokumentov vytvorené spoľahlivými prostriedkami (napr. fotokópie alebo faximile) považované za

originály (v rozsahu v akom to povoľujú príslušné právne predpisy) a 2) všetky dodávky produktov a služieb sa budú riadiť týmito Obchodnými podmienkami.

9 Všeobecné obchodné podmienky SAP pre licenčné vzťahy týkajúce sa Software

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky SAP pre licenčné vzťahy týkajúce sa Software (ďalej len „VOP") upravujú práva a povinnosti medzi spoločnosťou SAP Slovensko s.r.o. so sídlom Plynárenská 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 Software (ďalej len "Zákazník").

1.2 VOP vychádzajú z globálnych obchodných podmienok SAP (SAP AG General Terms and Conditions for the Provision of Standard Software) a z globálnych cenníkov SAP (Master Price List) vždy v ich aktuálnom znení.

1.3 Snahou SAP je, aby VOP tvorili stabilný podklad pre obchodné vzťahy so Zákazníkmi súvisiacimi s používaním Software. SAP si však vyhradzuje právo zmeniť VOP. V prípade zmeny VOP oznámi SAP túto zmenu Zákazníkovi minimálne 2 mesiace pred účinnosťou zmeny VOP. Dňom účinnosti zmeny VOP, najneskôr však dňom oznámenia zmeny VOP Zákazníkovi sa VOP stávajú záväznými pre vzťahy medzi SAP a Zákazníkom.

1.4 Súčasťou VOP je aj slovník pojmov obsahujúci definície pojmov používaných v Licenčných zmluvách a VOP.

1.5 Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom 1. júla 2004.

2. PODMIENKY UŽÍVANIA SOFTWARE

2.1 Užívanie Software

Zákazník je oprávnený užívať Software len pre účely vykonávania vlastných obchodných procesov a obchodných procesov Ovládanej osoby Zákazníka a za tým účelom umožniť prístup k Software len svojim zamestnancom a zamestnancom právnych subjektov, s ktorými je Zákazník alebo ním Ovládané osoby v obchodnom styku. Software smie byť produktívne nasadený len na interné využitie u Zákazníka a ním Ovládaných osôb.

2.1.1 Užívatelia Software

2.1.1.1 Definovaný užívateľ

Definovaný užívateľ je osoba, ktorá bola Zákazníkom autorizovaná pre priamy alebo nepriamy prístup k Software a boli jej zakúpené licencie pre jednu z v tomto ustanovení uvedených kategórií užívateľov. SAP môže požadovať sumárny zoznam externých definovaných užívateľov. Technické systémy, ktoré sú určené na výmenu informácií s Inštaláciou a užívatelia týchto technických systémov, sú tiež definovaní užívatelia. Do užívania sa ráta priamy aj nepriamy prístup. Nepriamy prístup je prípad, kedy užívatelia komunikujú so systémom, ktorý sa nachádza medzi užívateľom tohto systému a Software a tento systém zbiera alebo sumarizuje tieto komunikačné procesy pred ich prenesením do Software Inštalácie.

Všetci užívatelia musia byť definovaní a musí im byť pridelený identifikačný kód pre prístup do Software. Zákazník nie je oprávnený umožniť prístup k Software pod jedným identifikačným názvom viac užívateľom. Identifikačný názov jedného definovaného užívateľa môže byť výnimočne (napr. pri dovolenke alebo chorobe) použitý inou osobou.

Definovaní užívatelia sa delia do nasledujúcich kategórií

- užívateľ Developer
- užívateľ Professional
- užívateľ Limited Professional
- užívateľ Employee
- SAP NetWeaver Developer
- SAP NetWeaver Professional
- SAP NetWeaver
- SMB Professional
- SAP Business One Professional
- SAP Business One Basis
- SAP Business One Sales Opportunities Management (CRM)
- SAP Business One Service Module

(1) Developer užívateľ

Ide o užívateľa oprávneného užívať vývojové a administratívne nástroje v rámci Software za účelom modifikácie, rozvinutia a spravovania Software alebo aplikácií tretích strán alebo za účelom vytvárania, rozvíjania alebo spravovania Zákazníkom vyvíjaných aplikácií. Tento užívateľ obsahuje oprávnenia užívateľa SAP NetWeaver Developer a Employee užívateľa, ale nemá práva Professional užívateľa alebo Limited Professional užívateľa.

(2) Professional užívateľ

Ide o užívateľa, ktorý vykonáva operatívne činnosti podporované Software. Kategória Professional užívateľ zahrňuje aj oprávnenie dané užívateľovi kategórie SAP NetWeaver Professional užívateľ a kategórie Limited Professional užívateľ.

(3) Limited Professional užívateľ

Ide o užívateľa, ktorý vykonáva operatívne činnosti podporované Software v obmedzenom rozsahu. Jedná sa hlavne o zamestnancov spoločnosti, ktorá je v obchodnom styku so Zákazníkom a ktorý neužíva funkcionalitu Software v takom rozsahu ako ju užívajú zamestnanci Zákazníka. Kategória Limited Professional užívateľ zahrňuje aj oprávnenie dané užívateľovi kategórie Employee užívateľ.

(4) Employee užívateľ

Ide o užívateľa, ktorý vykonáva činnosti podporované Software v rámci Employee-Self-Service (ESS), ktoré sa netýkajú jeho operatívnej činnosti (nie špecifické pre jeho pracovné zaradenie). Každý takýto užívateľ smie používať Software len pre vlastné účely, nie pre účely alebo menom iných osôb.

(5) SAP NetWeaver Developer užívateľ

Ide o užívateľa oprávneného užívať vývojové a administratívne nástroje len v rámci SAP NetWeaver za účelom rozvinutia a spravovania zmien SAP Software, aplikácií tretích strán alebo za účelom vytvorenia, zmien, rozvinutia a spravovania Zákazníkom vyvíjaných aplikácií. Kategória SAP NetWeaver Developer užívateľ

zahrňuje aj oprávnenie dané užívateľovi kategórie SAP NetWeaver Professional užívateľ.

(6) SAP NetWeaver Professional užívateľ

Ide o užívateľa oprávneného užívať nástroje len v rámci SAP NetWeaver za účelom rozvinutia a spravovania aplikácií tretích strán alebo Zákazníkom vyvíjaných aplikácií zahŕňajúc užívanie rozšírených funkcií SAP NetWeaver.

(7) SAP NetWeaver užívateľ

Ide o užívateľa oprávneného na zmeny a rozšírenia SAP R/3 s aplikáciami tretích strán s výnimkou integrácie aplikácií tretích strán do aplikácií tretích strán. Zákazník je oprávnený použiť tento typ užívateľa len ak má poskytnuté licencie výlučne pre SAP R/3 a získa licencie SAP NetWeaver.

(8) SMB Professional užívateľ

Ide o užívateľa vyhradeného na licencovanie užívateľov malých a stredných podnikov s obmedzenou funkcionalitou Professional užívateľa. Oprávnenia a dostupná funkcionalita pre tento typ užívateľa je dostupná na požiadanie.

(9) SAP Buiness One Professional užívateľ

Ide o užívateľa, ktorý vykonáva operatívne činnosti podporované SAP Business One.

(10) SAP Buiness One Basis užívateľ

Ide o užívateľa oprávneného na užívanie partnerských riešení vytvorených prostredníctvom Software Development Kit ako aj užívanie limitovanej funkcionality SAP Business One určenej na integráciu medzi partnerským riešením a SAP Business One.

(11) SAP Business One Sales Opportunities Management (CRM) užívateľ

Ide o užívateľa oprávneného len na užívanie SAP Business One Sales Opportunities Management (CRM) modulu.

(12) SAP Business One Service Module

Ide o užívateľa oprávneného len na užívanie SAP Business One Service modulu.

2.1.1.2 External Community Members

Jedná sa o osoby, ktoré nie sú zamestnancami Zákazníka ani Ovládanej spoločnosti, ako napr. školy, univerzity, charity alebo vládne inštitúcie, príp. tretie osoby, s ktorými je Zákazník v obchodnom styku, ktoré môžu pristupovať k riešeniu SAP Enterprise Portal v rámci SAP NetWeaver. External Community Member nesmie pristupovať k iným riešeniam v rámci Software.

2.1.2 Ďalšie podmienky užívania

2.1.2.1 Zákazník vopred písomne oznámi SAP akúkoľvek zmenu, ktorá môže mať vplyv na zmenu v rozsahu alebo počet licencií Zákazníka alebo jeho Ovládanej osoby k Software. Oznámenie podľa predchádzajúcej vety môže Zákazník vykonať najmä vo forme písomnej objednávky, v ktorej uvedie zmenu

rozsahu užívania licencií k Software, počet a druh licencií k Software o ktoré chce rozšíriť svoje užívacie práva k Software, cenu za objednané plnenia ako aj nový základ pre výpočet ceny služieb údržby. SAP Zákazníkovi poskytne všetky údaje potrebné pre vyhotovenie úplnej objednávky. Ak SAP písomne odsúhlasí takúto zmenu, napr. vo forme potvrdenej objednávky, je Zákazník oprávnený používať Software v rozsahu udeleného súhlasu. Potvrdením úplnej objednávky ďalších licencií k Software sa dopĺňa Licenčná zmluva a Zákazník je oprávnený užívať celý Software podľa Licenčnej zmluvy.

2.1.2.2 Zákazník je povinný umožniť SAP, aby každú Inštaláciu raz za štvrťrok preskúmal, teda aby spôsobom určeným SAP porovnal, či rozsah a spôsob použitia Software a/alebo počet užívaných licencií zodpovedajú podmienkam VOP a/alebo Licenčnej zmluvy. Po skončení kalendárneho štvrťroku Zákazník zaistí, aby každá Inštalácia vyprodukovala informácie, ktoré sú určujúce pre zistenie rozsahu užívania v rámci každej Inštalácie. Tieto informácie obsahujú predovšetkým pomenovanie Inštalácie, použité SAP produkty a počet užívateľov jednotlivých SAP produktov. Zákazník túto informáciu na začiatku každého štvrťroku vytlačí. Originálny výtlačok bezodkladne zašle Zákazník SAP. SAP má právo skontrolovať pri každej Inštalácii súčasné užívacie hodnoty a príslušné výtlačky vyhotoviť sám alebo uvedené skontrolovať iným spôsobom podľa vlastného rozhodnutia, s prihliadnutím na technické a kapacitné možnosti Zákazníka. Za účelom kontroly Zákazník sprístupní SAP hardware, na ktorom je Inštalácia prevádzkovaná. Vrátenie licencií alebo ich výmena pri nižšom skutočnom využití nie sú možné.

2.1.2.3 V prípade užívania bez príslušnej licencie, ktoré nezodpovedá podmienkam určeným Licenčnou zmluvou a/alebo VOP a v prípade, že hodnoty licencií namerané podľa bodu 2.1.2.2. VOP prevýšia rozsah, resp. počet zakúpených licencií, stanoví SAP podľa aktuálnych cenníkových cien a podmienok príslušnú čiastku, ktorá zodpovedá zistenému rozdielu. Táto čiastka bude vyúčtovaná Zákazníkovi, ktorý je povinný ju uhradiť v súlade s bodom 4.3. VOP. Fakturáciou nových licencií je Zákazníkovi poskytnutá licencia k Software v rozšírenom rozsahu, resp. sú Zákazníkovi poskytnuté ďalšie licencie a použitie Software sa spravuje podľa ustanovení Licenčnej zmluvy. Tým nie je dotknutý nárok SAP na náhradu vzniknutej škody.

2.1.2.4 Zákazník je oprávnený poskytnúť prístup k Software aj Implementátorovi, ale Zákazník je v takomto prípade povinný zaistiť, že prístup k Software bude poskytnutý len v rozsahu nevyhnutne nutnom pre vykonanie Implemen-tácie a za zachovania obmedzení uvedeného vyššie. Zákazník zodpovedá za to, že Implementátor nesprístupní informácie týkajúce sa Software tretím osobám ani ich nevyužije pre seba alebo iného okrem Implementácie pre Zákazníka a Ovládanej osoby.

2.1.3 Zoznam referenčných zákazníkov

Zákazník umožní SAP zaradenie jeho mena do zoznamu SAP zákazníkov a použitie meno zákazníka pri verejných vyjadreniach. Zákazník môže byť kontaktovaný z dôvodu poskytnutia informácie ohľadom zaradenia Zákazníka do SAP zákazníckeho referenčného programu.

2.1.4 Testovanie a školenie

Testovacie Inštalácie môžu byť používané len pre testovacie účely Zákazníka a na školenie vlastného personálu. Produktívne využitie testovacej Inštalácie nie je povolené. Vytváranie programov, ich zmeny, rozšírenia a vlastný vývoj je

považované za produktívne využitie Inštalácie definovanými užívateľmi, ktorý týmto spôsobom užívajú Software testovacej Inštalácie.

2.1.5 Cudzie počítačové programy

V prípade počítačových programov tretích strán sa autorské práva a užívacie práva riadia okrem ustanovení Licenčnej zmluvy a VOP tiež licenčnými podmienkami týchto počítačových programov stanovenými ich výrobcami alebo subjektami, ktoré predmetné počítačové programy dodávajú SAP. Na tieto programy SAP poskytuje záruku v rozsahu záruky poskytovanej na tieto programy ich výrobcom.

SAP je oprávnený poskytovať sublicencie k počítačovým programom tretích strán, ktoré sú nevyhnutné pre použitie programov poskytovaných na základe Licenčnej zmluvy len v kombinácii so Software v rozsahu podľa dohôd s tretími stranami.

2.2 Technické pravidlá

2.2.1 Počítač (hardware), operačný systém a databáza

Funkčnosť Software je čiastočne závislá na tom, že Software je používaný spoločne s inými komponentmi Software (napr. operačnými systémami) alebo s určitými Verziami cudzích počítačových programov (napr. databázami). Zákazník môže použiť Software len na hardware, operačných systémoch a databázových platformách definovaných SAP. Pre konfiguráciu jednotlivých Inštalácií je prípustné prevádzkovanie aplikačného a databázového servera v prípade potreby na rozdielnych operačných systémoch.

2.2.2 Dodávka Software

Pokiaľ v Licenčnej zmluve nie je ustanovené inak dodanie Software sa uskutoční k dátumu podpisu Licenčnej zmluvy odovzdaním prístupu k Software Zákazníkovi, čím Zákazník získa prístupové kódy k Software prostredníctvom ktorých si Zákazník môže vyhotoviť kópiu Software na vlastných nosičoch. Tento termín sa považuje aj za dátum dodania licencií, pokiaľ v Licenčnej zmluve nie je uvedené inak. Po dodaní Software zašle SAP Zákazníkovi na požiadanie Software aj na príslušnom nosiči dát a Dokumentáciu pričom SAP v tomto prípade nezodpovedá za zhoršenie kvality dodávky spôsobené prepravcom, tretími osobami alebo inými právnymi skutočnosťami. Primerane sa použije ustanovenie § 457 Obchodného zákonníka. Software a Dokumentácia sa dodávajú Zákazníkovi zvyčajne vo Verzii aktuálnej v dobe dodania Software, ak nie je dohodnuté inak.

Zákazník je oprávnený ukladať dáta podľa technických pravidiel a za týmto účelom je oprávnený vytvoriť záložnú kópiu Software, ktorú je povinný výslovne označiť ako záložnú kópiu Software a označiť záznamom o autorskom práve k Software. Zákazník nie je oprávnený meniť alebo odstraňovať záznamy o autorskom práve SAP ani SAP AG.

2.2.3 Spolupráca Zákazníka

Zákazník poskytne SAP súčinnosť pri plnení Licenčnej zmluvy v dostatočnom rozsahu a v primeranej miere bezplatne najmä tým, že poskytne SAP technické prostriedky, popr. spolupracovníkov, a že bude spolupracovať na špecifikáciách, testoch, prevzatí atď. Dostatočný rozsah a primeraná miera budú špecifikované pri rešpektovaní technických a kapacitných možností Zákazníka. SAP je povinný

absolútne rešpektovať ochranu dát Zákazníka ako aj osobitné povinnosti vyplývajúce z právnych predpisov (napr. ustanovenie § 17 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov).

Každá zo zmluvných strán vymenuje kontaktné osoby, ktoré zastupujú záujmy svojho splnomocniteľa, prijímajú požadované rozhodnutia alebo zaisťujú bezodkladné prijatie príslušných opatrení a starajú sa o dobrú spoluprácu medzi zmluvnými stranami. Zmluvné strany môžu kontaktných osôb vymenovať viac pre rôzne činnosti súvisiace s Licenčnou zmluvou a ďalej môžu vymenovať zástupcu kontaktných osôb. Vždy je však treba o vymenovaní novej kontaktnej osoby alebo jeho zástupcu včas informovať druhú stranu a určiť rozsah jej pôsobnosti.

2.2.4 Technický postup inštalácie

Zákazník môže pri inštalácii Software využiť za úplatu služieb SAP alebo tretích osôb podľa aktuálnych cien a podmienok. V prípade, že Zákazník Software inštaluje sám alebo pomocou tretej osoby, nenesie SAP zodpovednosť za vykonanie inštalácie.

Software je po inštalácii po určitú dobu sprístupnený. Počas tejto doby musí Zákazník vstúpiť do kontaktu s SAP a oznámiť SAP údaje týkajúce sa poskytnutého Software a hardwaru. Na základe toho obdrží číslo licencie a licenčný kľúč, ktorý zadá. Pokiaľ tak Zákazník neurobí, po uplynutí určitej doby sa Software zablokuje. Zákazník nie je oprávnený použiť iný licenčný kľúč, než licenčný kľúč autorizovaný SAP. Porušenie tohoto ustanovenia možno považovať za zvlášť závažné porušenie Licenčnej zmluvy.

V prípade, že je platba za licencie k Software rozdelená na viac splátok, licenčný kľúč bude pridelený len na dobu jedného mesiaca po splatnosti poslednej splátky ceny. Po zaplatení celkovej ceny licencie Software Zákazník požiada SAP o pridelenie nového licenčného kľúča. Ak Zákazník neuhradí celkovú cenu licencií k Software v termíne splátok stanovenými Licenčnou zmluvou, po jednom mesiaci od termínu splatnosti poslednej splátky bude Software funkčne deaktivovaný. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo SAP vypovedať Licenčnú zmluvu. Zákazník požiada o licenčný kľúč aj pri zmene hardware.

2.3 Kompetenčné stredisko Zákazníka (CCC)

Zákazník zriadi do jedného roku od dátumu podpisu Licenčnej zmluvy minimálne jedno kompetenčné stredisko v prípade, že cenníková cena poskytnutých licencií k Software predstavuje viac než jeden milión päť sto tisíc (1.500.000) EUR. Ak je Software inštalovaný vo viac než jednom zo štyroch svetových regiónov (Európa, Severná Amerika, Ázia, ostatné oblasti), Zákazník v každom svetovom regióne zriadi jedno kompetenčné stredisko.

Kompetenčné stredisko je prvým kontaktným miestom Zákazníka pre akékoľvek otázky a problémy, ktoré vzniknú vo vzťahu k SAP, k Software a jeho nasadeniu. Podpora zo strany SAP je poskytovaná prostredníctvom tohoto kompetenčného strediska. Kompetenčné stredisko je zodpovedné za všetky inštalácie Software vykonané na základe Licenčnej zmluvy. Uznanie kompetenčného strediska zo strany SAP sa vykoná vydaním certifikátu zo strany SAP.

2.3.1 Minimálne funkcie kompetenčného strediska Zákazníka:

a) vytvorenie a prevádzkovanie strediska podpory Software s dostatočným počtom SAP certifikovaných poradcov, s prevádzkovou dobou aspoň osem (8) hodín denne, päť (5) dní v týždni.

b) riešenie zmluvných záležitostí so SAP (napr. premeranie systému, fakturácia údržby, správa užívateľov a informácií o jednotlivých inštaláciách).

c) distribúcia informácií ohľadom CCC; usporadúvanie a organizácia interných prezentácií, informačných a marketingových akcií vo vzťahu k Software.

d) koordinácia interných požiadaviek na ďalší vývoj a zastupovanie Zákazníka vo vzťahu k SAP.

e) plánovanie služieb počínajúc od Implementácie pokračujúce ďalej na pravidelnej báze.

Tieto minimálne funkcie musí CCC prevziať behom jedného roku po podpise Zmluvy.

2.4 Postúpenie Software

Zákazník nie je oprávnený poskytnúť licencie k Software tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu SAP. V prípade písomného súhlasu SAP a za podmienok ním určených Zákazník prevedie licencie k Software, ktoré od SAP získal, pričom nie je oprávnený naďalej Software užívať.

3. VADY A ZÁRUKA

3.1 SAP týmto výslovne preberá záruku za to, že Software dodaný v zmysle Licenčnej zmluvy má funkčné vlastnosti špecifikované v Dokumentácii. Záručná doba trvá jeden rok od dodania Software.

3.2 SAP zodpovedá za vady Software vo Verziách, ktoré SAP podporuje. Vadami sa rozumie, že Software nezodpovedá vo svojich funkčných vlastnostiach vlastnostiam popísaných v Dokumentácii.

3.3 Zákazník zabezpečuje riadnu starostlivosť o pracovné prostredie Software napr. hardware, operačný systém a siete v súlade s ustanoveniami Licenčnej zmluvy, VOP a Dokumentáciou. Zákazník bezodkladne po dodaní preverí Software, každý program a produkt z hľadiska jeho funkčnosti a použiteľnosti v konkrétnej situácii, a to skôr, ako začne s jeho produktívnym využívaním. Zákazník všetky zistené vady Software bezodkladne písomne oznámi SAP v súlade s VOP. Toto platí aj pre programy a produkty, ktoré Zákazník obdrží v rámci odstraňovania vád a poskytovania služieb údržby.

3.4 SAP spolupracuje a podporuje Zákazníka pri hľadaní vady a jej príčiny. Zákazník na doporučenie SAP vykoná primerané opatrenia pre prípad, že Software nepracuje riadne, úplne alebo pracuje čiastočne, a to predovšetkým zaistením dát, diagnózou chyby a pod. SAP vadu odstráni s ohľadom na povahu odstraňovanej vady buď zmenou programu alebo prenechaním programu, ktorý danú vadu nevykazuje, alebo tým, že uvedie spôsob, ako zabrániť pôsobeniu vady.

3.5 Ak SAP preukáže, že vada nebola spôsobená SAP, nevzťahuje sa na túto vadu záruka za akosť a SAP nezodpovedá za takúto vadu. V prípade zmien a rozšírení Software, ak nie sú vykonané formou riešenia zákazníckych problémov v zmysle bodu 8.2.2.2. VOP, nezodpovedá SAP za vady takto vzniknuté a neposkytuje záruku podľa bodu 3.1. VOP.

4. CENA LICENCIE A PLATOBNÉ PODMIENKY

4.1 Cena licencie k Software zahrňuje aj cenu za Dokumentáciu, dodávku Software a Dokumentácie na príslušnom nosiči dát a cenu za dopravu a balenie.

4.2 Ku všetkým cenám podľa Licenčnej zmluvy bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške.

4.3 Splatnosť všetkých faktúr, ktoré je SAP oprávnený vystaviť, ak nie je ustanovené inak je štrnásť (14) dní odo dňa vystavenia faktúry. V prípade omeškania s platením faktúry môže SAP účtovať úrok z omeškania vo výške tri stotiny percenta (0,03 %) z dlžnej čiastky za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknutý nárok SAP na náhradu vzniknutej škody.

5. NÁHRADA ŠKODY

5.1 Každá zo strán Licenčnej zmluvy zodpovedá za škodu spôsobenú porušením Licenčnej zmluvy a/alebo VOP. Obidve strany sú povinné vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.

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

5.3 V prípade škody úmyselne spôsobenej SAP, SAP zodpovedá za túto v celom jej rozsahu.

5.4 V prípade škody spôsobenej SAP vedomou hrubou nedbalosťou, SAP zodpovedá za túto škodu do výšky predvídateľnej pre takéto porušenie povinností. Výška škody spôsobenej vedomou hrubou nedbanlivosťou SAP, ktorú zmluvné strany ako možný dôsledok takéhoto porušenia povinnosti SAP predvídali pri uzatváraní Licenčnej zmluvy, sa obmedzuje maximálnou čiastkou vo výške ceny licencií k Software uhradenej Zákazníkom na základe Licenčnej zmluvy.

5.5 V ostatných prípadoch sa celková výška náhrady škody spôsobenej prípadným porušením Licenčnej zmluvy a/alebo VOP zo strany SAP obmedzuje na čiastku vo výške ceny uhradenej Zákazníkom na základe Licenčnej zmluvy, maximálne však čiastkou stodvadsaťpäť tisíc (125.000) EUR pre každý jednotlivý prípad, a päťsto tisíc (500.000) EUR celkovo pre jednu Licenčnú zmluvu.

6. AUTORSKÉ PRÁVA K SOFTWARE

6.1 Ochrana Software

Software, podklady, návrhy, testovacie programy, Dokumentácia a ďalšie súvisiace materiály podľa Licenčnej zmluvy a VOP podliehajú najmä právam duševného vlastníctva, priemyselného vlastníctva, právam k obchodnému tajomstvu a hospodárskej súťaže, ktoré náležia SAP AG, prípadne SAP. Ak zákon, VOP alebo Licenčná zmluva neustanovuje inak SAP si vyhradzuje právo udeľovať súhlas najmä na:

a) vyhotovovanie rozmnožení Software a/alebo Dokumentácie,

b) poskytovanie licencií a sublicencií k Software a/alebo k Dokumentácii, prípadne postúpenie Software,

c) spracovanie, preklad a adaptáciu Software a/alebo Dokumentácie,

d) dekompiláciu Software.

Porušením práv oprávnených osôb k Software, Dokumentácii a/alebo cudzím počítačovým programom vznikajú nároky v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 618/2003 Z.z. - autorského zákona, zákona č. 140/1961 Zb. - Trestného zákona, zákona č. 513/1991 Zb. - Obchodného zákonníka etc. Ochrana platí v najširšom rozsahu v zmysle platného právneho poriadku SR a v zmysle medzinárodných dohôd.

6.2 Ochrana výkonu práva

SAP vyhlasuje, že jeho plnenie podľa Licenčnej zmluvy nie je zaťažené takými právami tretích osôb, ktoré by znemožňovali riadny výkon licencií k Software Zákazníkom.
Ak je Zákazník z titulu uplatňovaných práv tretích osôb k plneniu podľa Licenčnej zmluvy obmedzovaný v užívaní licencií tretími osobami, alebo jeho užívanie licencie k SAP Software tieto osoby z tohoto titulu rušia, je Zákazník povinný bez zbytočného odkladu písomne informovať o tejto skutočnosti SAP.
SAP je povinný na svoje vlastné náklady vykonať potrebné opatrenia na ochranu svojich práv k Software ako aj na ochranu práv vyplývajúcich Zákazníkovi z poskytnutej licencie. Zákazník v takomto prípade splnomocňuje SAP prevziať vedenie sporu s treťou stranou, či už súdnou alebo mimosúdnou cestou; Zákazník je povinný okamžite a úplne písomnou formou informovať SAP o požiadavkách uplatňovaných tretími stranami.
Zákazník nesmie uznať nároky tretích strán týkajúce sa Software bez predchádzajúceho písomného súhlasu SAP a je povinný poskytnúť SAP potrebnú súčinnosť a podporu.

6.3 Zmeny a rozšírenie Software

6.3.1 Nástroje (tools)
Software obsahuje softwarové nástroje (tools). Nástroje nie je možné kompletne ani čiastočne presunúť a kopírovať, napríklad za účelom ich začlenenia do zmeneného alebo novo vytvoreného počítačového programu. Nástroje je možné používať na vytváranie nových aplikácií a/alebo na zmeny a/alebo rozšírenia Software a/alebo aplikácií tretích strán.

6.3.2 Funkčné Moduly
Software obsahuje funkčné moduly, ktoré sú spravované v rámci programových knižníc (function library). Časť týchto funkčných modulov, ktoré sú takto explicitne označené, je možné prevziať do zmeneného alebo novo vytvoreného počítačového programu. Len tieto funkčné moduly môže Zákazník prevziať do zmeneného alebo novo vytvoreného počítačového programu. Funkčné moduly nesmú byť menené ani dekompilované ak zákon neustanovuje inak.

6.3.3 Aplikačno-špecifická runtime a plná licencia
Každá licencia SAP aplikácie alebo riešenia (solution) zahŕňa právo užívania zodpovedajúcej technológie SAP pre zodpovedajúci podporovaný obchodný scenár. Každá licencia SAP aplikácie alebo riešenia (solution) obsahuje aplication-specific run-time (aplikačno-špecifickú run-time licenciu t.j. licenciu pre beh aplikácie) pre SAP Web Application Server. Aplikačno-špecifická run-time licencia ako časť SAP aplikácie alebo riešenia (solution) oprávňuje Zákazníka na užívanie Software vrátane zmien a rozšírení.
Ak Zákazník chce užívať technologickú infraštruktúru SAP nad rámec aplikačno-špecifickej run-time licencie je potrebné aby si dodatočne licencoval tzv. full usage licenciu (licenciu pre plné užívanie). Full usage licencia je nezávislá od aplikácie a dopĺňa aplikačno-špecifickú run-time licenciu. Full usage licencia oprávňuje na užívanie všetkých Zákazníkom vyvíjaných aplikácií alebo aplikácií tretích strán.

6.3.4 Zmeny Software a rozšírenie Software

Zmena znamená zásah do Software, napr. zmenou zdrojového kódu, meta dát, atď. Parametrizácie nie sú považované za zmeny. K vykonaniu zmien potrebuje Zákazník pridelenie vývojového kľúča od SAP. Vytvorenie nového rozhrania (interface) je takisto považované za zmenu.
Zákazník môže programy SAP meniť a v tomto prípade má autorské práva k takýmto zmenám Software. Zákazník informuje SAP o zmenách a ponúkne SAP za primeranú úhradu výhradnú neobmedzenú licenciu k týmto zmenám, ktorá súčasne umožňuje udelenie sublicencií tretím osobám. V takomto prípade Zákazníkovi ostávajú rovnaké práva k týmto zmenám ako má k Software. Licencia na použitie zmien Software je zahrnutá v run-time licencii technologickej infraštruktúry SAP. Toto pravidlo sa primerane použije taktiež pre nástroje a funkčné moduly.

V prípade, že SAP bude vykonávať zmeny Software pre Zákazníka, Zákazník má rovnaké licenčné práva k zmenám Software ako k Software samému s výnimkou možnosti postúpenia Software. Všetky ostatné práva má výhradne SAP. Toto pravidlo sa primerane použije taktiež pre nástroje a funkčné moduly.

Rozšírenie znamená vytvorenie nového kódu podporujúceho existujúci obchodný scenár, ktorý je umiestnený na tej istej Inštalácii a je napojený na Software prostredníctvom rozhrania schváleného SAP.

Zákazník je oprávnený rozšíriť Software a má práva k týmto rozšíreniam Software. Licencia na použitie rozšírení Software je zahrnutá v aplikačno-špecifickej run-time licencii.

Užívanie nad rozsah zmien a rozšírení nie je zahrnuté v run-time licencii a vyžaduje full usage licenciu.

Zákazník informuje SAP o rozšíreniach a ponúkne SAP za primeranú úhradu výhradnú neobmedzenú licenciu k týmto rozšíreniam, ktorá súčasne umožňuje udelenie sublicencií tretím osobám. V prípade, že sa SAP bude zúčastňovať na vývoji, musí byť uvedená zmluva o výhradnej a neobmedzenej licencii k dielu uzatvorená ešte pred začiatkom vývoja.

V prípade, že SAP bude vykonávať rozšírenia pre Zákazníka, Zákazník má rovnaké práva k rozšíreniam ako k Software s výnimkou postúpenia Software. Všetky ostatné práva má výhradne SAP.

6.3.5 Spoločné ustanovenia

Zákazník sa vedie dokumentáciu všetkých zmien a rozšírení Software a túto dokumentáciu na požiadanie sprístupní SAP najmä za účelom riadneho poskytovania služieb údržby.

Ak Zákazník v súlade s Licenčnou zmluvou k SAP Software a VOP vykonáva zmeny a rozšírenie Software, ako aj využíva nástroje a funkčné moduly, robí tak na vlastné riziko. Zákazník je oprávnený vykonávať zmeny a rozšírenia Software len ak je po technickej stránke schopný toto vykonať bez použitia nepovolenej dekompilácie. SAP týmto Zákazníka varuje pred rizikami, negatívnymi dôsledkami pre bezpečnosť prevádzky, záruky a údržby Software, ku ktorým môže dôjsť v dôsledku aj malých zásahov do Software.

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

SAP nemá právo povoliť Zákazníkovi zmenu alebo rozšírenie software tretích strán najmä databáz.

7. UTAJENIE A OCHRANA

SAP je povinný považovať za dôverné všetky informácie, ktoré dostane od Zákazníka a použiť takéto informácie len v rozsahu potrebnom na splnenie Licenčnej zmluvy.

Zákazník sa zaväzuje zachovávať pred tretími osobami mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré vyplývajú z predmetu Licenčnej zmluvy. Spolupracovníkov, zamestnancov a iné osoby, ktoré majú prístup k predmetu Licenčnej zmluvy je Zákazník poučí o autorskom práve a obchodnom tajomstve a zaviaže ich zachovávať mlčanlivosť v rozsahu povinností Zákazníka z Licenčnej zmluvy.

Zákazník je povinný starostlivo chrániť predmet licenčnej zmluvy k SAP Software, najmä zdrojový kód a Dokumentáciu, ktorá bola sprístupnená Zákazníkovi a zabrániť jej zneužitiu.

8. ÚDRŽBA SOFTWARE

8.1 Cena za služby údržby a platobné podmienky
Cena za služby údržby sa začína platiť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po dátume účinnosti Licenčnej zmluvy. Pri rozšírení rozsahu licencií resp. dokúpení licencií sa platí za údržbu od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca po udelení licencie, resp. po rozšírení rozsahu licencie.

Poplatok za služby údržby je stanovený na základe cenníka služieb údržby. Cena za poskytovanie služieb údržby predstavuje percentuálnu sadzbu podľa platného cenníka služieb údržby z cenníkovej ceny poskytnutých licencií štvrťročne, pokiaľ je cenníková cena licencií menšia než jeden milión päť sto tisíc (1.500.000) EUR. Pokiaľ je cenníková cena licencií vyššia než jeden milión päť sto tisíc (1.500.000) EUR a pokiaľ Zákazník vytvorí kompetenčné stredisko podľa pravidiel stanovených VOP, podľa platného cenníka cena za služby údržby tvorí štyri a jednu štvrtinu percenta (4,25 %) štvrťročne z ceny podľa Prílohy č. 1 Licenčnej zmluvy. Ak Zákazník nevytvorí kompetenčné stredisko podľa podmienok SAP, bude základom pre výpočet poplatku za služby údržby cenníková cena poskytnutých licencií k Software. Rozdiel za predchádzajúce obdobie, keď Zákazník platil údržbu v zníženej výške, je Zákazník povinný uhradiť v súlade s ustanoveniami VOP a/alebo Licenčnej zmluvy. K cene za služby údržby bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške.

Cena za poskytovanie služieb údržby vrátane DPH je splatná na základe faktúry, ktorá bude vystavená vždy na začiatku prvého mesiaca príslušného kalendárneho štvrťroka (príp. mesiaca), na ktorý sa poplatok za údržbu vzťahuje. Daňová povinnosť vzniká dňom vystavenia faktúry. Poplatok za údržbu je splatný do 14 dní od dátumu vystavenia faktúry. V prípade oneskorenia s platením ceny za poskytovanie služieb údržby môže SAP účtovať Zákazníkovi úrok z omeškania vo výške troch stotín percenta (0,03 %) z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknutý nárok SAP na náhradu vzniknutej škody.

8.2 Popis výkonov
SAP poskytuje v rámci údržby Software aktuálne nasledujúcu škálu služieb údržby. SAP bude meniť rozsah služieb prostredníctvom cenníka služieb údržby

v súlade s pokračujúcim vývojom Software a technológií a bude priebežne vyhodnocovať požiadavky svojich zákazníkov na zmeny.

8.2.1 Mission Critical Support

Globálna správa požiadaviek - pre správy s veľmi vysokou prioritou u vád zabraňujúcich prevádzke podpora 7 dní v týždni, 24 hodín denne (bližšie informácie bod. 8.2.4. Globálna správa požiadaviek)

Globálne 24x7 eskalačné procedúry - na získanie prístupu k dostupným zdrojom na riešenie zložitých problémov

8.2.2 Postupný rozvoj Software

8.2.2.1 SAP Software Updates - zahŕňa nové SAP Software Verzie, nástroje, postupy a služby pre Upgrade

8.2.2.2 Riešenie Zákazníckych problémov jednou z nasledujúcich foriem:

- SAP Notes - databáza vedomostí SAP;

- SAP Note Assistant - nástroj na inštaláciu špecifických úprav a zlepšení k SAP komponentom;

- Support packages - balíky úprav Software, určené na zvyšovanie efektívnosti pri Implementácii jednotlivých úprav samostatne, pri ostatných problémoch sa vykoná odstránenie v nasledujúcej Verzii;

- Globálna správa požiadaviek - riešenie problémov Software navrhnutých SAP prostredníctvom SAP Service Marketplace (bližšie informácie bod. 8.2.4. Globálna správa požiadaviek).

8.2.2.3 Prístup do SAP Community - získanie prístupu do množstva služieb poskytovaných SAP a tretími stranami prostredníctvom SAP Service Marketplace. SAP Service Marketplace môže obsahovať rovnako informácie tretích strán, ktoré nie sú autorizované SAP a SAP neručí za ich správnosť alebo vhodnosť.

8.2.2.4 Nástroje monitorovania pre systémy a základné obchodné procesy - na optimalizáciu dostupných zdrojov a obchodných procesov prostredníctvom SAP EarlyWatch Alert a SAP Solution Manager (bližšie informácie bod 8.2.6. Proactive Remote Services)

8.2.2.5 Proactive Remote Services - na prevenciu technických problémov predtým ako vzniknú (bližšie informácie bod 8.2.6. Proactive Remote Services)

8.2.3 Podpora Implementácie, prevádzky a riadenia zmien a rozšírení Software

a) update a úpravy zakúpených Verzií, taktiež zahŕňa súhrnnú podporu tretích strán (operačné systémy a databázy) s najnovšími technológiami a platformami;

b) administratívne prepojenie distribuovaných systémov prostredníctvom SAP Solution Manager;

c) podporné nástroje na zvýšenie efektívnosti, ako napr.:

- implementačné metodológie ako napr. Accelerated SAP (ASAP), Global ASAP, Best Practices pre SAP solutions, Implemantation Guide (IMG), Business Configuration (BC) Sets a Customizing Monitoring;

- dostupné zdrojové kódy pre SAP aplikácie a dodatočne uvoľnené a podporované funkčné moduly;

- riadenie a automatizácia testovania založená na základných obchodných procesoch dokumentovaná v SAP Solution Manager;

- riadenie zmien Software, ako zmeny v konfigurácii systému alebo upgrade software sú široko podporované - napr. prostredníctvom templatov pre fázu nábehu do produktívnej prevádzky, roadmaps, nástroje pre kópiu klientov a objektov, nástroje pre porovnávanie a synchronizáciu nastavení.

8.2.4 Globálna správa požiadaviek

SAP podporuje Zákazníka v pracovných dňoch v dobe od 8.00 do 17.00 hodiny prostredníctvom poskytovania pomoci pri riešení, otázok, problémov, prípadne riešení vád a k predchádzaniu vadám. Primárnym médiom k hláseniu vád je podporná infraštruktúra SAP. Zákazník môže poslať správu o vade v akomkoľvek čase, každý deň v týždni. V prípade, že Zákazník vytvorí správu o vade, Software automaticky zozbiera najdôležitejšie systémové údaje. Všetky osoby, zúčastnené na riešení správy o vade si kedykoľvek môžu prezrieť jej stav. Vo výnimočných prípadoch Zákazník môže kontaktovať SAP telefonicky. SAP požaduje aby Zákazník mal remote spojenie zodpovedajúce technickým požiadavkám SAP. Podpora je poskytovaná z miesta zodpovedného za miesto inštalácie alebo prostredníctvom príslušného kompetenčného strediska Zákazníka, ak je Zákazník povinný kompetenčné stredisko vytvoriť.

SAP podporuje Zákazníka pri správach o vadách zamedzujúcich prevádzku po dobu 24 hodín, 7 dní v týždni (Mission Critical Support 8.2.1.). Podmienkou je komunikácia v anglickom jazyku so znalosťou primeranou na komunikáciu so vzdialeným SAP Support centrom.

SAP vyvinie všetko možné úsilie, ktoré možno spravodlivo požadovať, na čo najrýchlejšie vyriešenie všetkých vád Software. Prípady, keď Zákazník pre vadu nebude môcť Software ďalej používať, bude SAP vybavovať prednostne.

SAP začne s pomocou pri vadách prostredníctvom kvalifikovaného poradcu takto:

a) u vád zabraňujúcich prevádzke: ak sú nahlásené do 12.00 hod.(doobeda), proces definovania vád sa zaháji najneskôr nasledujúci pracovný deň; ak sú nahlásené po 12.00 hod. (poobede), proces definovania vád sa zaháji najneskôr v druhý pracovný deň nasledujúci po nahlásení vady;

b) pri vadách obmedzujúcich prevádzku: počas primeranej doby od hlásenia, podľa stupňa poškodenia;

c) pri ostatných vadách sa vykoná odstránenie v nasledujúcej Verzii.

8.2.5 Nástroje monitorovania Software a základných obchodných procesov:

a) SAP Solution Manager obsahuje nástroje na monitorovanie Software a základných obchodných procesov, dávajúci prehľad o štruktúre riešenia systému Zákazníka;

b) SAP EarlyWatch Alert je automatizovaný nástroj dávajúci pravidelný update o stave systému.

8.2.6 Proactive Remote Services

Zákazník má nárok počas jedného kalendárneho roka na poskytnutie nasledujúcich služieb v rámci každej Inštalácie v prípade, ak Licenčná zmluva s poskytovaním služieb údržby bola uzatvorená pred 1. aprílom daného kalendárneho roka:

a) jeden SAP GoingLiveTM Check pre produktívny systém pre každú novú R/3 alebo inú aplikáciu, alebo

b) jeden SAP GoingLiveTM Functional Upgrade Check na upgrade na vyššiu Verziu, alebo

c) jeden SAP OS/DB Migration Check a zároveň,

d) posúdenie SAP EarlyWatch Alert údajov pre každú produktívnu Inštaláciu max. 4 krát za rok. V prípade vád nahlásených SAP EarlyWatch Alert, má Zákazník v prípade potreby nárok na maximálne dva SAP EarlyWatch Checks, ktoré budú vykonané pre produktívnu Inštaláciu.

Zákazník je oprávnený využiť jeden SAP GoingLiveTM Check, alebo jeden SAP GoingLiveTM Functional Upgrade Check alebo jeden SAP OS/DB Migration Check a zároveň tri posúdenia údajov SAP EarlyWatch Alert a ak je potrebné aj jeden SAP EarlyWatch Check v kalendárnom roku, ak má Licenčnú zmluvu s poskytovaním služieb údržby uzatvorenú medzi 1. aprílom a 30. septembrom toho kalendárneho roka.

Zákazník je oprávnený využiť jedno posúdenie údajov SAP EarlyWatch Alert a ak je potrebné aj jeden SAP EarlyWatch Check v kalendárnom roku, ak má Licenčnú zmluvu s poskytovaním služieb údržby uzatvorenú po 30. septembri toho kalendárneho roka.

Bližšie informácie ohľadom Proactive Remote Services budú poskytnuté na požiadanie.

Ak Zákazník nevyužije svoj nárok na vykonanie Proactive Remote Services služby v príslušnom kalendárnom roku, jeho nárok na ich vykonanie zaniká a nemôže byť prenesený do nasledujúceho kalendárneho roku. Nárok na vykonanie služieb rovnako nie je možné prenášať medzi jednotlivými Inštaláciami navzájom. Zákazník musí požiadať SAP o vykonanie služby minimálne tri mesiace pred termínom ich požadovaného vykonania (v prípade GoingLiveTM Check napr. tri mesiace pred plánovaným produktívnym štartom).

8.2.7 Predpoklady poskytovania služieb údržby

SAP je povinný vykonávať tieto služby len pri splnení nasledujúcich podmienok:

a) Zákazník zaistí remote spojenie so svojim produktívnym systémom;

b) Zákazník zaistí inštaláciu potrebných nástrojov a nástrojov monitorovania podľa požiadaviek SAP (napr. SAP Solution Manager);

c) užívanie SAP EarlyWatch Alert.

Zákazník berie na vedomie, že jeho neschopnosť využiť služby údržby ako napr. SAP GoingLiveTM Chcek, SAP Early Watch Check, SAP Early Watch Alert môže SAP znemožniť pomoc pri identifikovaní a odstraňovaní chýb, vád a potencionálnych problémov, čoho výsledkom môže byť nezodpovedajúca funkčnosť Software.

Pre cudzie počítačové programy môže SAP poskytnúť len svoju odbornú pomoc, nemôže však zaručiť odstránenie vád alebo splnenie iných požiadaviek Zákazníka.

Ak Zákazník vytvorí kompetenčné stredisko v súlade s podmienkami VOP, SAP vykoná výkony údržby prostredníctvom tohoto kompetenčného strediska. Len pracovníci kompetenčného strediska sú oprávnení požadovať pomoc pri vadách Software.

V ostatných prípadoch Zákazník stanoví pre každú Inštaláciu kontaktné osoby zodpovedné za spoluprácu s SAP zahŕňajúcu meranie systému podľa bodu 2.1.2.2 VOP, fakturáciu služieb údržby, údržbu kmeňových záznamov užívateľov a údajov o Inštaláciách a oprávnených užívateľov, ktorí sú oprávnení prijímať výkony údržby napr. požadovať pomoc pri vadách. Tieto osoby musia mať potrebné znalosti, ktoré možno získať predovšetkým školeniami.

8.3 Rozsah udržovaného Software
Služby údržby SAP budú vykonané len v rozsahu a v súvislosti so Software dodaným SAP Zákazníkovi s ohľadom na jeho štandardné nastavenie v rámci Implementácie a v súlade s Verziami Software podporovanými SAP. Informácie o Verziách Software podporovaných SAP sú buď dostupné na SAP web stránke alebo zverejnené iným, technicky vykonateľným spôsobom alebo ich aktuálny zoznam SAP Zákazníkovi v ktorúkoľvek dobu na požiadanie odovzdá. Rozšírenie služieb údržby pre Software vo Verzii štandardne nepodporovanej SAP je možné pre vybrané Verzie Software za dodatočný poplatok.

8.4 Ukončenie a aktivácia poskytovania služieb údržby
Zákazník má právo písomne vypovedať Licenčnú zmluvu v časti poskytovania služieb údržby a za podmienok stanovených Licenčnou zmluvou. Služby údržby sa týkajú všetkých Inštalácií Zákazníka, nie len niektorých jeho Inštalácií alebo ich častí, preto Zákazník môže vypovedať Licenčnú zmluvu v časti poskytovania služieb údržby len ako celok.

Aktivácia alebo obnovenie služieb údržby je možné, ak Zákazník ihneď na základe daňového dokladu uhradí čiastku rovnajúcu sa nezaplatenej cene za služby údržby, ktorú by počas riadneho poskytovania údržby od momentu poskytnutia licencií k Software zaplatil - tzv. "reaktivačný poplatok". To isté platí aj v prípade, že Zákazník údržbu neobjednal od dátumu účinnosti Licenčnej zmluvy a chce si poskytovanie služieb údržby dodatočne aktivovať.

9. ROZHODNÉ PRÁVO, RIEŠENIE SPOROV

Rozhodným právom pre všetky právne vzťahy súvisiace s Licenčnou zmluvou je právo platné v Slovenskej republike. Práva a povinnosti, ktoré vznikli na základe Licenčnej zmluvy, alebo v súvislosti s touto Licenčnou zmluvou sa riadia v oblasti autorských práv zákonom č.618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) a v oblasti ostatných práv a povinností zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v aktuálnom znení platnými v Slovenskej republike.

SAP a Zákazník vyvinú maximálne úsilie k odstráneniu vzájomných sporov vzniknutých na základe Licenčnej zmluvy, alebo v súvislosti s touto zmluvou a k ich vyriešeniu najmä prostredníctvom jednania kontaktných osôb, alebo poverených zástupcov.

10. UKONČENIE LICENCIE

Dňom skončenia platnosti Licenčnej zmluvy končia všetky licencie Zákazníka a jeho Ovládaných osôb, ktoré mu boli poskytnuté na základe Licenčnej zmluvy. Toto neplatí v prípade vypovedania alebo odstúpenia od Licenčnej zmluvy iba v časti týkajúcej sa služieb údržby.

Pri ukončení/zániku licencie k Software je Zákazník povinný vydať SAP všetky hmotné nosiče Software a ich kópie alebo na vlastné náklady ich zničiť a vymazať programy uložené do pamäti počítačov ako aj vydať všetku Dokumentáciu a materiály dodané Zákazníkovi na základe Licenčnej zmluvy alebo ich na vlastné náklady zničiť, pokiaľ nie je zo zákona povinný k ich ďalšiemu uchovávaniu. V takom prípade je Zákazník povinný zabezpečiť, že nedôjde k ich zneužitiu. O vykonaní týchto činností bude Zákazník písomne SAP informovať a umožní SAP vykonanie kontroly aj po zániku Licenčnej zmluvy.

11. ZÁNIK LICENČNEJ ZMLUVY

Licenčná zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, uplynutím výpovednej lehoty v prípade výpovede celej Licenčnej zmluvy, alebo doručením písomného odstúpenia od Licenčnej zmluvy druhej zmluvnej strane.

Ďalej Licenčná zmluva automaticky zaniká ak dôjde k:

a) zrušeniu aspoň jednej zo zmluvných strán s likvidáciou,

b) zrušeniu aspoň jednej zo zmluvných strán bez likvidácie, pokiaľ sa Zákazník a SAP v písomnej forme nedohodnú na spôsobe prechodu práv a v súlade s touto dohodou nebude realizované splynutie, zlúčenie alebo rozdelenie jednej zo zmluvných strán.

Slovník pojmov

Definovaný užívateľ Osoba, ktorá má priamy alebo nepriamy prístup k Software Zákazníka a jeho Ovládaných osôb. Každá takáto osoba musí mať od Zákazníka pridelený identifikačný názov, pod ktorým je jeho prístup umožnený. Definovanými užívateľmi môžu byť iba zamestnanci Zákazníka alebo jeho Ovládaných osôb či zamestnanci právnych subjektov, s ktorými sú Zákazník alebo jeho Ovládané osoby v obchodnom styku, a ďalej užívatelia technických systémov umožňujúcich nepriamy prístup k Software, ako aj technický systém sám, ktorí tiež musia byť označení ako Definovaní užívatelia v zmysle tejto Zmluvy.
Dokumentácia Zoznam a popis funkcií Software (Online Documentation) v anglickom alebo nemeckom jazyku, ktorý je dodávaný spolu so Software.
Implementácia Práce súvisiace so zavedením Software do používania v zmysle štandardnej SAP metodiky.
Implementátor Osoba, ktorá nie je stranou tejto Zmluvy ani jeho Ovládanej osoby a ktorá vykonáva práce súvisiace so zavedením Software do používania v zmysle štandardnej SAP metodiky.
Inštalácia Všetky produkty Software, ktoré pristupujú do súborov aplikačnej databázy, a to priamo alebo nepriamo, alebo ktoré so súbormi aplikačnej databázy vzájomne operujú.
Kontaktná osoba Zástupca jednej zo strán Licenčnej zmluvy zaisťujúci spoluprácu a komunikáciu medzi stranami v rozsahu danom Licenčnou zmluvou a VOP a jeho oprávnením.
Licenčná zmluva Licenčná zmluva uzatvorená medzi SAP a Zákazníkom, na základe ktorej SAP dal Zákazníkovi súhlas na užívanie Software.
Licenčný kľúč 24miestny alfanumerický kľúč zabraňujúci neoprávnenému použitiu programu. Kľúč je vydaný na určité obdobie na základe HW-kľúča pre konkrétny produkt a Zákazníka.
Mission Critical Support Podpora Zákazníka prostredníctvom poskytovania pomoci pri riešení správ obsahujúcich otázky, problémy, popisy vád a proces eskalácie spracovávania týchto správ.
Ovládaná osoba Spoločnosť, v ktorej má Zákazník väčšinový podiel na hlasovacích právach preto, že má podiel na spoločnosti alebo akcie spoločnosti, s ktorými je spojená väčšina hlasovacích práv, alebo preto, že na základe dohody s inými oprávnenými osobami môže vykonávať väčšinu hlasovacích práv.
Podporná infraštruktúra SAP Súbor technických systémov určených na podporu Zákazníka.
Produktívna inštalácia Inštalácia za účelom produktívnej prevádzky, t.j. prevádzky s reálnymi dátami a v reálnom čase.
Remote spojenie Pripojenie systémov Zákazníka s podpornou infraštruktúrou SAP v zmysle technických požiadaviek SAP.
SAP AG SAP Aktiengesellschaft, Systeme, Anwendungen, Produkte in der Datenverarbeitung, so sídlom Neurottstrasse 16, 69190 Walldorf/Baden, SRN.
Software Počítačový program, ku ktorému sú poskytnuté licencie na základe Licenčnej zmluvy.
Testovacia inštalácia Inštalácia za účelom bežného testovania a školenia.
Upgrade Prechod na novú Verziu Software.
Verzia Software v rozsahu funkcionality podľa Dokumentácie označený reťazcom čísiel a písmen.
Zmluvná cena Cenníková cena licencií znížená o hodnotu SAP zľavy pre Zákazníka.

Príloha č. 3 – Štruktúrovaný rozpočet zmluvy

Štrukturovaný rozpočet ceny zmluvy

Nasledujúca tabuľka obsahuje štrukturovaný rozpočet ceny zmluvy v súlade so súťažnými podkladmi

1. Poradové číslo	2. Predmet zákazky/Aktivita/Podaktivita	3. Jednotka množstva	4. Jednotková cena v EUR bez DPH	5. Cena celkom v EUR bez DPH
1.	Cena celkom za poskytovanie TA v rámci analýzy súčasného stavu informačného prostredia	-	-	2 557 809
2.	Cena celkom za poskytovanie TA v rámci aktualizácie procesných modelov	-	-	3 807 515
3.	Cena celkom za poskytovanie TA v rámci návrhu riešenia nového ŠDS	-	-	6 306 926
4.	Cena celkom za poskytovanie TA v rámci vývoja	-	-	11 305 750
5.	Cena celkom za poskytovanie TA v rámci integrácie do existujúceho prostredia	-	-	11 305 750
6.	Cena celkom za poskytovanie TA v rámci testovania	-	-	5 057 221
7.	Cena celkom za poskytovanie TA v rámci zavedenia do pilotnej prevádzky a následne do produktívnej prevádzky	-	-	16 016 963
8.	Sadzba za servisnú podporu v rámci záručnej doby („Podľa hodín")	hodina	100	-
9.	Paušálny poplatok za servisnú podporu v rámci pozáručnej podpory („Limit")	mesiac	424 525	-
10.	Sadzba za servisnú podporu v rámci pozáručnej podpory („Podľa hodín")	hodina	100	-
11.	Cena za poskytnutie TA v rámci Aktivít 3 a 4 opisu predmetu zákazky	konzultačná jednotka	1 125	-
	Vyvolané plnenia v súvislosti s poskytnutím TA v rámci plnením predmetu zákazky - Aktivít 1, 3 a 4 opisu predmetu zákazky			
12.	Projektový manažér	človekodeň	2 400	-
13.	Projektový asistent	človekodeň	480	-
14.	Enterprise architekt	človekodeň	1 200	-
15.	Business architekt	človekodeň	1 680	-
16.	Infraštruktúrny architekt	človekodeň	1 440	-
17.	Bezpečnostný architekt	človekodeň	1 200	-
18.	Senior business analytik	človekodeň	1 680	-
19.	Junior business analytik	človekodeň	960	-
20.	Senior business konzultant	človekodeň	1 680	-
21.	Junior business konzultant	človekodeň	960	-
22.	Senior programátor	človekodeň	1 200	-
23.	Junior programátor	človekodeň	960	-
24.	Senior tester	človekodeň	1 200	-
25.	Junior tester	človekodeň	960	-
26.	Databázový špecialista	človekodeň	1 200	-
27.	Správca systémov	človekodeň	1 200	-
28.	Školiteľ	človekodeň	1 200	-
29.	Integračný architekt	človekodeň	1 440	-