

Zmluva o podpore produktívnej prevádzky

Zmluva o Podpore produktívnej prevádzky systému ISUF

Zmluvné strany:

Slovenská republika zastúpená

Ministerstvom financií Slovenskej republiky

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

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

IČO : 00151742

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

č. účtu: 7000001400/8180

Zastúpená : **Ing. Jaroslavom Míklom, vedúcim služobného úradu**

(ďalej ako "Objednávateľ" alebo „Zákazník“)

- na strane jednej -

a

SAP Slovensko s.r.o.

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

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

IČO : 357 37 328

IČ pre DPH : SK2020211193

Bankové spojenie: [REDACTED]

zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I

v oddieli Sro vo vložke č. 16427/B

Zastúpená : **Ing. Milanom Hánom, konateľom a**

(ďalej ako „Poskytovateľ“ alebo „Dodávateľ“)

- na strane druhej -

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

Preambula

Objednávateľ má na základe zmluvy o poskytnutí práva užívania Software a jeho údržbe, uzatvorenej dňa 3.novembra 2003 s Poskytovateľom (ďalej len „Licenčná zmluva“), právo užívať Softwarový systém mySAP Business Suite (ďalej len „softwarový systém“), a to v rozsahu stanovenom vyššie uvedenou Licenčnou zmluvou. Na základe Zmluvy o dielo (o implementácii software), uzatvorenej dňa 5.12.2003, a jej zmluvných dodatkov č.1,2,3,4,5 a 6 , na základe zmluvy o podpore produktívnej prevádzky systému ISUF uzatvorenej dňa 31.1.2006 a následne na základe zmluvy o dielo(o implementácii software) pre nové programové obdobie uzatvorenej dňa 16.11.2006, a jej zmluvného dodatku 1,2 a 3 bol

softwarový systém u Objednávateľa implementovaný v rozsahu stanovenom uvedenými zmluvami a k nim príslušným vykonávacím projektom.

Účelom tejto Zmluvy je stanoviť rozsah, podmienky a pravidlá poskytovania služieb podpory Poskytovateľom (dcérska spoločnosť spoločnosti SAP Aktiengesellschaft, Systeme, Anwendungen, Produkte in der Datenverarbeitung, so sídlom Neurtstrasse 16, 69190 Walldorf/Baden, SRN, ďalej len „SAP AG“) pre Objednávateľom prevádzkovaného Softwarového systému na Ministerstve financií Slovenskej republiky pre finančné a účtovné riadenie štrukturálnych fondov, Kohézneho fondu, finančného a účtovného riadenia prostriedkov EAGGF, finančného a účtovného riadenia prostriedkov EFF, finančného mechanizmu EHP a Nórskeho kráľovstva, Švajčiarskeho finančného mechanizmu, Schengenského prechodného fondu, Prechodného fondu, Fondu Solidarity, finančnej obálky, vlastných zdrojov, predvstupových fondov a vnútornej politiky.

Vychádzajúc z týchto skutočností, obidve zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov v tejto Zmluve obsiahnutých a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, sa dohodli na nasledujúcom znení Zmluvy.

Čl. I.

Predmet Zmluvy

1. Predmetom Zmluvy je poskytovanie služieb podpory v produktívnej prevádzke softwarového systému pre finančné a účtovné riadenie štrukturálnych fondov, Kohézneho fondu, finančného a účtovného riadenia prostriedkov EAGGF, finančného a účtovného riadenia prostriedkov EFF, finančného mechanizmu EHP a Nórskeho kráľovstva, Švajčiarskeho finančného mechanizmu, Schengenského prechodného fondu, Prechodného fondu, Fondu Solidarity, finančnej obálky, vlastných zdrojov, predvstupových fondov a vnútornej politiky (ďalej len „Systém ISUF“), ktorá bude spočívať vo vykonávaní nasledovných činností:

1.1. Aplikačná podpora ISUF:

- Zabezpečenie hot-line, tvorby oprávnení, bázová podpora
- Užívateľská podpora - PPS
- Užívateľská podpora - SKPP
- Užívateľská podpora – UCT
- Užívateľská podpora – rozhrania ISUF - RIS
- Užívateľská podpora – rozhrania ISUF - ITMS
- Užívateľská podpora – rozhrania ISUF - ŠP
- Vedenie projektu
- Špecifická podpora na vyžiadanie
- Školenia užívateľov a garantov

1.2. Rozširovanie funkcionality ISUF:

- Analýza, návrh a vývoj rozšírenia, vylepšenia a /alebo modifikácie modulov ISUF podľa požiadavky alebo potreby Zákazníka, na ktoré Dodávateľ poskytuje Aplikačnú podporu podľa Zmenového konania stanoveného v ISUF.

Pod podporou sa pritom rozumie súhrn informácií, rád a konzultácií, poskytnutých Dodávateľom v rôznej forme, s cieľom vyriešiť vzniknutý problém v systéme.

Čl. II

Rozsah plnenia

2.1. Rozsah plnenia v čase uzatvorenia tejto zmluvy sa vzťahuje na oblasti pre finančné a účtovné riadenie štrukturálnych fondov, Kohézneho fondu, finančného a účtovného riadenia prostriedkov EAGGF, finančného a účtovného riadenia prostriedkov EFF, finančného mechanizmu EHP a Nórskeho kráľovstva, Švajčiarskeho finančného mechanizmu, Schengenského prechodného fondu, Prechodného fondu, Fondu Solidarity, finančnej obálky, vlastných zdrojov, predvstupových fondov a vnútornej politiky.

2.2. Vecný rozsah bázy podpory Systému ISUF je špecifikovaný v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.

2.3. Časový rozsah plnenia - [REDAKOVANÉ] mesačné plnenie v čase uzatvorenia tejto zmluvy je [REDAKOVANÉ]

Čl. III

Súčinnosť zmluvných strán

3.1. Pre zabezpečenie primeranej súčinnosti pri poskytovaní plnenia podľa článku 1 tejto zmluvy sa zmluvné strany dohodli na organizačnej štruktúre projektu a kompetenciách, tak ako je uvedené v Prílohe č.2 tejto zmluvy. Príloha č. 2 vychádza z popísaného procesu Change Management-u z „Používateľskej dokumentácie pre proces Change Management“, ktorý je vlastníctvom Zákazníka.

3.2. Pre zabezpečenie primeranej súčinnosti pri plnení predmetu zmluvy sa zmluvné strany dohodli, že do 5 pracovných dní odo dňa podpisu tejto zmluvy si oprávnení zástupcovia zmluvných strán oznámia personálne obsadenie rolí v zmysle Prílohy č. 2.

3.3. Zákazník sa zaväzuje zabezpečovať koordinačnú činnosť voči všetkým zamestnancom MF SR a súčinnosť DataCentra, ako organizácie zriadenej v zriaďovateľskej pôsobnosti Zákazníka, prípadne ďalších organizácií rezortu MF SR, ktorí majú participovať na práci so Systémom ISUF.

3.4. Zákazník sa zaväzuje vytvoriť podmienky vstupu na pracoviská Zákazníka a DataCentra menovaným zamestnancom Dodávateľa. Zoznam zamestnancov dodá Dodávateľ do 14 dní od podpísania tejto zmluvy.

3.5. Zákazník sa zaväzuje bezodkladne informovať Dodávateľa o každej zmene „Používateľskej dokumentácie pre proces Change Management“.

Čl. IV. Cena a platobné podmienky

4.1. [REDAKOVANÉ]

4.2. Zmluvné strany sa v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č.18/1996 Z.z. o cenách dohodli na celkovej zmluvnej cene za poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy počas jej trvania vo výške 1 173 172,67 EUR (35 343 000,- Sk) vrátane 19% DPH, pričom DPH z uvedenej sumy predstavuje 187 313,28 EUR (5 643 000,- Sk), t.j. 19 % zo základu 985 859,39 EUR (29 700 000,- Sk) pre výpočet DPH [REDAKOVANÉ]

4.3. Celková dohodnutá zmluvná cena uvedená v predchádzajúcom bode tohto článku a/alebo jednotlivé časti ceny v rámci rokov 2009 až 2011 môžu byť menené iba po vzájomnej dohode, formou písomného dodatku k tejto zmluve, a to len v prípade:

4.3.1. administratívnych opatrení štátu s dopadom na cenu poskytovaných služieb podľa tejto zmluvy,

4.3.2. [REDAKOVANÉ]

4.3.3. ak bude Objednávateľ požadovať poskytovanie služieb nad dohodnutý rozsah plnenia uvedený v článku II. tejto zmluvy,

4.3.3. ak bude Objednávateľ požadovať poskytovanie služieb [REDAKOVANÉ] a v tomto prípade sa bude postupovať ako pri zmenovej požiadavke podľa zmenového riadenia uvedeného v Prílohe č.2.

4.4. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť dohodnutú cenu na základe faktúry Poskytovateľa, ktorá bude vystavená k [REDAKOVANÉ] vždy vo výške vypočítanej na základe Protokolov o realizácii služby za [REDAKOVANÉ] okrem [REDAKOVANÉ] kedy bude vystavená [REDAKOVANÉ]. Súčasťou faktúr budú *Protokoly o realizácii služby*, potvrdené kontaktnou osobou Objednávateľa v zmysle tejto zmluvy.

4.5. Faktúry Poskytovateľa sú splatné do 30 dní od ich doručenia Objednávateľovi.

4.6. Poskytovateľ môže zmeniť cenník raz ročne v závislosti na vývoji spotrebiteľských cien. Prípadné zmeny sadzieb budú ohlásené Objednávateľovi písomnou formou a budú odvodené od zmeny ceny pracovných síl pre obchod, banky a poisťovne, ktoré uverejňuje „Statistisches Bundesamt“ v Spolkovej republike Nemecko, resp. od zmeny indexu spotrebiteľských cien, ktoré uverejňuje Štatistický úrad.

**Čl. V.
Termíny plnenia**

5.1. Služby podpory uvedené v článku I. bod 1.1. zmluvy budú poskytované v nasledovnom rozsahu:

Zabezpečenie hot-line, tvorby oprávnení a bázová podpora

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Základná doba pre poskytovanie uvedených služieb užívateľskej podpory podľa vyššie uvedeného popisu je od [REDACTED]

Rozsah bázovej podpory Systému ISUF v rámci produktívnej prevádzky je obsahom prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

5.2. Ostatné služby podľa tejto zmluvy (článok I. bod 1.2. zmluvy) budú poskytované v rozsahu a termínoch osobitne dohodnutých podľa prílohy č.2 tejto zmluvy.

**Čl. VI.
Miesto plnenia**

6.1. Plnenie v zmysle tejto zmluvy bude poskytované v priestoroch a na zariadeniach Objednávateľa alebo v priestoroch Poskytovateľa.

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

6.3. Služby poskytované Poskytovateľom v zmysle článku I. bod 1.2. zmluvy musia prebiehať podľa bodu č. 3 prílohy č. 2 tejto Zmluvy.

6.4. Zmluvné strany budú spolu komunikovať podľa zásad upravených v článku VII. tejto zmluvy.

ČL VII.

Komunikácia medzi zmluvnými stranami

7.1. Zmluvné strany budú spolu komunikovať buď písomne na adresy stanovené v úvode tejto zmluvy alebo prostredníctvom kontaktných osôb a ich adries, ktoré musia byť písomne nahlásené oboma zmluvnými stranami do 7-ich dní po podpísaní zmluvy. Prioritnou komunikáciou Kontaktných osôb budú nahlásené mailové adresy.

7.2. V prípade ak Kontaktná osoba nemôže komunikovať s Poskytovateľom resp. Objednávateľom podľa tejto zmluvy, môže písomne poveriť komunikáciou s druhou stranou inú osobu, o čom musí druhú stranu bezodkladne upovedomiť spôsobom uvedeným v bode 7.1. tohto článku.

7.3. Aj v prípade, že plnenie bude poskytované v sídle Objednávateľa, platí, že zmluvné strany spolu komunikujú v súlade s bodmi 7.1 a 7.2 tohto článku a iba Poskytovateľ je oprávnený dávať inštrukcie a príkazy poradcom z jeho strany. Poradcovia Poskytovateľa nebudú začlenení do prevádzky Objednávateľa.

ČL VIII.

Vady a záručné podmienky

8.1. Poskytovateľ zodpovedá za vady spôsobené:

- zavinením zamestnancov Poskytovateľa,
- skutočnosťou, že plnenie predmetu zmluvy bolo poskytnuté odlišne od dohodnutých zmluvných podmienok,
- skutočnosťou, že nedodal predmet plnenia riadne a včas v zmysle podmienok dohodnutých v tejto zmluve.

8.2. V prípade, že vada bola spôsobená okolnosťami uvedenými v bode 8.1. tohto článku, Poskytovateľ odstráni vadu na svoje náklady a to bez zbytočného odkladu a s minimalizovaním ohrozenia prevádzky Objednávateľa.

8.3. V súvislosti s plnením podľa článku I. tejto zmluvy Poskytovateľ zodpovedá za to, že upravený Systém ISUF bude mať vlastnosti a funkcionality požadovanú Objednávateľom a zodpovedá tiež za to, že v priebehu jeho úprav a jeho následnej implementácii nebude narušená, resp. obmedzená práca so Systémom ISUF.

8.4. V prípade, ak dôjde v dôsledku vady preukázateľne zavinenej Poskytovateľom k odstávke Systému ISUF, pri realizácii predmetu tejto zmluvy, alebo prerušeniu funkcií Systému ISUF potrebných pre riadne fungovanie s inými systémami objednávateľa a Poskytovateľ túto neodstráni v priebehu [REDACTED] resp. ak Objednávateľovi vznikne škoda, je Poskytovateľ povinný ju nahradiť v plnom rozsahu. Poskytovateľ zodpovedá za škodu,

ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku takto poskytnutého vadného plnenia v plnom rozsahu.

8.5. Objednávateľ je oprávnený vykonať zmeny do Systému ISUF [REDACTED]

[REDACTED] Písomné vyjadrenie k Objednávateľom požadovanej zmene je Poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu doručiť na adresu Objednávateľa. Nedodržanie doručenia vyjadrenia Poskytovateľa bez zbytočného odkladu, bude Objednávateľ považovať za udelenie súhlasu s vykonaním požadovanej zmeny, pričom sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi uhradiť všetky náklady s tým spojené.

8.6. [REDACTED]

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

8.8. Poskytovateľ je povinný začať s prácami na odstránení vady v termínoch podľa bodu 5.1 tejto zmluvy.

Čl. IX.

Ochrana dát a informácií

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Čl. X. Náhrada škody

10.1. Poskytovateľ zodpovedá a je povinný nahradiť objednávateľovi všetku škodu, ktorá preukázateľne vznikne Objednávateľovi v súvislosti s realizáciou predmetu tejto zmluvy Poskytovateľom.

10.2. Poskytovateľ však nie je povinný nahradiť škodu druhej strane, v súlade s podmienkami tejto zmluvy, ak táto zanedbala svoje povinnosti urobiť včas také opatrenia, ktoré mohli zabrániť vzniku škody, alebo ju aspoň čiastočne zmierniť.

ČLXI Omeškanie

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

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

ČLXII. Sankcie

12.1. V prípade omeškania Poskytovateľa s plnením predmetu tejto Zmluvy vznikne Objednávateľovi voči Poskytovateľovi nárok [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

12.2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou ceny za riadne a včas poskytnutú podporu produktívnej prevádzky ISUF vznikne Poskytovateľovi voči Objednávateľovi [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Koží

Čl. XIII. Obdobie platnosti zmluvy

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

13.2. Táto zmluva je platná a účinná dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a uzatvára sa na obdobie do 31.12.2011.

13.3. [REDACTED]

Čl. XIV. Záverečné ustanovenia

14.1. Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvorí príloha č. 1 „Rozsah bázevej podpory systému ISUF v rámci produktívnej prevádzky“ a príloha č.2 „Organizácia projektu“.

14.2. Akékoľvek zmeny alebo doplnky tejto zmluvy je možné uskutočniť len na základe písomného dodatku k tejto zmluve, podpísaného oprávnenými zástupcami zmluvných strán.

14.3 Zmluvné strany budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách získaných pri plnení záväzkov z tejto zmluvy. [REDACTED]

14.4. Táto Zmluva je spísaná v troch (3) vyhotoveniach, z ktorých Objednávateľ obdrží dve (2) vyhotovenia a Poskytovateľ jedno (1) vyhotovenie.

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

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

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

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

V Bratislave, dňa 16.2.2009

V Bratislave, dňa 16.2.2009

za Ministerstvo financií Slovenskej republiky

za SAP Slovensko s. r. o.

.....
Ing. Jaroslav Mikla
vedúci služobného úradu

.....
Ing. Milan Hán
konateľ

MINISTERSTVO FINANCIÍ SR
Štefanovičova 5
817 82 BRATISLAVA 15
- 2C/1 -



Vojt

Zmluva o podpore produktívnej prevádzky

<i>body</i>	<i>rozsah plánovanej podpory</i>
█	██████████

Príloha č.2

Organizácia projektu

1 Štruktúra projektu

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

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

2 Štruktúra riadenia projektu

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

Projektový manažér (PM)

Je to najvyššia riadiaca funkcia projektu. Jeho poslaním je:

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

Jeho kompetencie sú nasledovné:

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

Riadiaci výbor ISUF (RV ISUF)

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

- zosúlaďovať stanoviská Objednávateľa a Poskytovateľa k problémom pri realizácii Zmluvy
- zosúlaďovať stanoviská Objednávateľa a Poskytovateľa k možným návrhom na zmeny väčšieho rozsahu vo vecnom plnení zmluvy o dielo
- riešiť problémy eskalované PM prostredníctvom členov Riadiaceho výboru ISUF v rámci ich kompetencií

Jeho kompetencie sú nasledovné:

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

3 Spôsob riešenia požiadaviek

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

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

Garant systému (Business owner)

Garant systému zodpovedá za fungovanie ISUF z hľadiska:

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

Odborný garant (Gestor)

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

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

Manažér zmien (Change manager)

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

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

Rada pre riadenie zmien (Change Advisory Board - CAB)

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

3.1 Spôsob riešenia požiadaviek na zmenu funkčnosti

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

1. Manažér zmien, v rámci procesu riadenia zmien spracuje Formulár „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“. Vyplnený a podpísaný formulár zašle Projektovému manažérovi Poskytovateľa, ktorý zabezpečí spracovanie štúdie. Manažér zmien vyberie odborného garanta zmeny zo zoznamu definovaného Gestorom systému.
2. Spracovaný dokument „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ predloží Projektový manažér Poskytovateľa Manažérovi zmien.
 - a. V prípade zmeny typu veľká zmena, predloží Projektový manažér Poskytovateľa Manažérovi zmien ako prílohu k dokumentu „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ aj projektový plán implementácie zmeny s uvedením etáp realizácie. V každej etape bude definovaný zoznam výstupov, termín odovzdania a finančná náročnosť. Projektový plán je možné na základe dohody medzi Projektovým manažérom Poskytovateľa a Manažérom zmien v priebehu projektu aktualizovať.
3. Ak Objednávateľ súhlasí s predmetom výkonu podľa „Štúdie realizovateľnosti“, Manažér zmien vystaví dokument „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“ a odošle ho mailom Projektovému manažérovi Poskytovateľa. Následne dokument „Objednávka ...“ vytlačí (dva originály - jeden pre Poskytovateľa a jeden pre Objednávateľa) a podpísaný ho doručí Projektovému manažérovi Poskytovateľa.
4. Po obdržaní podpísaného originálu „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“, Projektový manažér Poskytovateľa dohodne termín plnenia a Poskytovateľ zahájí realizáciu objednaných prác.
5. Po odovzdaní výkonu podľa dokumentu „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“ Projektový manažér Poskytovateľa vystaví dokument „Odovzdávací protokol k Zmene“, a predloží ho na akceptáciu Manažérovi zmien. Manažér zmien má tri pracovné dni na ukončenie akceptácie.
6. Projektový manažér Poskytovateľa vystavuje faktúru za akceptované zmeny, akceptované etapy na základe projektového plánu implementácie zmeny alebo za vybrané vypracované „Štúdie realizovateľnosti“. Prílohou faktúry bude Akceptačný protokol vykonaných zmien resp. etapy

projektového plánu akceptovaný Projektovým manažérom Objednávateľa, Garantom systému a Projektovým manažérom Poskytovateľa .

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

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

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

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

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

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

Identifikácia požiadavky

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

Popis požiadavky

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

Štúdia realizovateľnosti č.

Spracovateľ štúdie vyplní nasledujúce informácie:

1. Špecifikácia služby / aké služby sa požiadavka týka -

2. Analýza požiadavky / spracovanie funkčnej špecifikácie -

3. Návrh implementácie požiadavky -

4. Návrh testovania a akceptácie požiadavky -

5. Návrh harmonogramu plnenia -

6. Požadovaná súčinnosť Zákazníka -

V týchto tabuľkách dodávateľ uvedie časovú náročnosť a cenovú kalkuláciu.

Náročnosť zapracovania pre Zmenu aplikačného SW

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

Náročnosť zapracovania pre Zmenu mimo aplikačný SW

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

Cena

Popis jednotlivých položiek	Cena

Zmluva o podpore produktívnej prevádzky

Popis jednotlivých položiek	Cena
Spolu:	

Dátum:

Oprávnená osoba Poskytovateľa:

Organizácia:

Analýza dopadov

(Vyplní spracovateľ analýzy):

1. Vplyv na zákazníkov

2. Vplyv na prevádzku fungujúcich systémov, infraštruktúry a zariadení poskytovaných služieb. (Podľa definovaných SLA.)

3. Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť

4. Vplyv na iné služby (iné aplikácie) bežiace na rovnaké infraštruktúre lebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy, napr VUC, portály atď.

5. Vplyv v organizácii mimo IT – bezpečnosť, help desk, ..

6. Dopad pri nerealizácii Zmeny

7. Požadované zdroje z IT, čas kľúčových užívateľov, časové dopady, požiadavky na nové prvky

Dátum:
Spracovateľ:

Organizácia:

Ministerstvo financií SR (DataCentrum, Štátna pokladnica)	Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti Proces Change Management	Číslo Zmeny: ####
-----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

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

Identifikácia požiadavky

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

Popis požiadavky

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

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

Identifikácia výkonu

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

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

Dátum:

Oprávnená osoba Zákazníka:

Organizácia:

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

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

Identifikácia požiadavky

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

1. Popis a plán realizácie Zmeny:

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

2. Implementácia do testovacieho prostredia:

Realizáciu vykonať: _____	Dátum a čas realizácie: _____
Príbeh implementácie: /Popis príbehu- bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popisy./	
Výsledok základného testovania funkcionality:	

3. Popis testu v testovacom prostredí:

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

4. Popis integračného testu v testovacom prostredí:

Zmluva o podpore produktívnej prevádzky

Stručný popis vykonaných testov :	/Popis vykonaných testov a popis ich priebehu. /
Výsledok testu:	/Prípadný popis chýb a nedostatkov zistených počas testovania – zistené chyby prosím očísľujte Chyba 1, Chyba 2... /
Záverečné vyjadrenie:	Súhlasím s realizáciou do produkčného systému <input type="checkbox"/> Nesúhlasím <input type="checkbox"/> Podmienečne súhlasím <input type="checkbox"/>
Podmienky:	/Uveďte podmienky pre realizáciu do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu/
Testoval : _____	Dátum: _____
Poznámka: Musia byť podpísaní pracovníci, ktorí vykonali Integrovaný test za každú aplikáciu.	

5. Realizácia do produkčného prostredia.

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

6. Informácie pre užívateľa:

Zoznam modulov:

Popis zmien: /Popis zmien z pohľadu koncového užívateľa/

Zverejnenie
zabezpečil:

Meno

Dátum

Podpis