OAO

MINISTERSTVO OBRANY SR
Úrad pre investície a akvizície

Výtlačok č.: 5
Počet listov: 7
Prílohy: 8/15

Č.p.: KaVSÚ-1-356 /2007

Zmluva o pozáručnej servisnej podpore prevádzkovaných aplikačných modulov SAP v systéme ISE č. 27/8014

uzatvorená v zmysle ustanovení § 269 odsek 2 a nasledujúcich Obchodného zákonníka

ZMLUVNÉ STRANY

Dodávateľ :	**Beset, spol. s r.o.** **Jelenia 18** **811 05 Bratislava 1** (v ďalšom texte iba „ Dodávateľ „)
Zastúpený :	**RNDr. Viliam ČÍK, konateľ**
Bankové spojenie :	Československá obchodní banka, a.s. Obchodné centrum Bratislava II. Lehockého 3, 815 63 Bratislava
Číslo účtu :	4003422709/7500 IBAN : SK13 7500 0000 0040 0342 2709
IČO :	31 347 169
IČ DPH :	SK2020300370
Registrácia :	Obchodný register vedený Obvodným súdom Bratislava 1, Odd. S.r.o., vložka č.4770/B
Vybavuje:	Ing. František URBAN, tel.: 02/ 57 275 111, fax: 02/ 57 275 101

Objednávateľ :	**Slovenská republika** **Ministerstvo obrany SR** **Kutuzovova 8** **832 47 Bratislava** (v ďalšom texte iba „ Objednávateľ „)
Zastúpený :	**Ing.Štefan ŠEBESTA** **riaditeľ Úradu pre investície a akvizície**
Bankové spojenie :	Štátna pokladnica
Číslo účtu :	7000171215/8180 IBAN : SK59 8180 0000 0070 00171215 BIC : NBSBSKBX
IČO :	30845572
Vybavuje :	Ing.Miloš HORA, tel.: 0960 322 418 fax: 44452074

Článok I.
PREDMET ZMLUVY

1.1 Predmetom zmluvy je záväzok dodávateľa na poskytovanie pozáručnej servisnej podpory koncových užívateľov prevádzkovaných aplikačných modulov SAP R/3 v rámci Ekonomického informačného systému (ISE) rezortu Ministerstva obrany SR.
Predmet zmluvy je rozdelený do dvoch (2) častí:

Časť A: Servisná podpora koncových užívateľov nasledovných prevádzkovaných aplikačných modulov SAP R/3 — Príloha č.1

- Modul FI – Finančné účtovníctvo
- Modul FM – Správa rozpočtu
- Modul MM – Materiálové hospodárstvo
- Modul FI-AA – Investičný majetok
- Modul EIS – Vrcholové výkazníctvo
- Modul CO – Controlling
- Modul HR-PY – Zúčtovanie miezd a platov
- Integračné služby servisnej podpory

Časť B: Školenia administrátorov systéemu ISE a pracovníkov Kompetenčného centra (KoCIS) — Príloha č.2

Prílohy č.1 a č.2 obsahujú podrobnú špecifikáciu jednotlivých častí predmetu zmluvy a sú jej neoddeliteľnou súčasťou.

1.2 Nedodržanie záväzku splnenia predmetu zmluvy v termínoch uvedených v článku III. a rozsahu uvedenom v **Prílohach č.1 a č.2** tejto zmluvy vinou dodávateľa, budú považovať zmluvné strany za podstatné porušenie zmluvného vzťahu v zmysle § 345, odsek 2 Obchodného zákonníka.

1.3 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť za predmet zmluvy cenu uvedenú v článku II. tejto zmluvy.

Článok II.
CENA PREDMETU ZMLUVY

2.1 Zmluvné strany sa v zmysle Rámcovej zmluvy č. 61/2004 (25/519), bod 3.7 a jej Prílohy č.1 zo dňa 23.12.2004 a v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách a v znení neskorších predpisov dohodli na nasledovnej maximálnej zmluvnej cene, uvedenej **v Prílohe č.5,** ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

25 956 756,00 Sk s 19% DPH

(slovom: dvadsaťpäťmiliónovdeväťstopäťdesiatšesťtisícsedemstopäťdesiatšesť 00/100 Sk)

2.2 Rozdelenie maximálnej zmluvnej ceny uvedenej v bode 2.1 pre jednotlivé častí predmetu zmluvy je nasledovné:

Časť A – celková cena	-	24 966 438,00 Sk	Príloha č.3
Časť B – celková cena	-	990 318,00 Sk	Príloha č.4

2.3 V dohodnutej zmluvnej cene sú zahrnuté všetky náklady dodávateľa súvisiace so splnením predmetu zmluvy. Podrobná špecifikácia ceny jednotlivých častí predmetu zmluvy je uvedená v **Prílohach č.3 a č.4**, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

2.3 Celková dohodnutá zmluvná cena uvedená v bode 2.1 môže byť menená iba s písomným súhlasom obidvoch zmluvných strán (formou dodatku k tejto zmluve) ak v priebehu plnenia predmetu tejto zmluvy dôjde k zmene výšky sadzby DPH alebo iných zákonných noriem a predpisov, ktoré budú mať vplyv na dohodntú zmluvnú cenu.

Článok III.
TERMÍN, SPÔSOB A MIESTO PLNENIA PREDMETU ZMLUVY

3.1 Zmluvné strany sa dohodli na dodaní predmetu zmluvy v rozsahu uvedenom v článku I. **priebežne do 31.12.2007.**

3.2 Miestom plnenia predmetu tejto zmluvy budú jednotlivé organizačné útvary Sekcie ekonomiky a finančného manažmentu MO SR, Kutuzovova 8, Bratislava, Spojovacie veliteľstvo v Novom Meste nad Váhom a VÚ 1117 Trenčín.

3.3 Zmluvné strany sa dohodli, že postup špecifikovania, riešenia a vyhodnocovania servisnej podpory u Časti A sa bude riadiť zásadami, ktoré sú uvedené v **Prílohe č.6** tejto zmluvy.

3.4 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky služby servisnej podpory u jednotlivých modulov v Časti A vykonané pracovníkmi dodávateľa s uvedením čísla zákazky (pokiaľ bolo dodávateľovi na objednávkovom formulári doručené), podrobnej špecifikácie vykonaných služieb, dátumu ich vykonania, počtu odpracovaných človekodní/človekohodín, mena a podpisu dodávateľa, mena a podpisu hlavného garanta modulu, resp. osoby ním poverenej a riaditeľa KoCIS, resp. ním povereného pracovníka KoCIS budú zaznamenané do Activity Reportov. Preberacie zápisy o vykonaných službách, ktorého súčasťou budú zosumarizované Activity Reporty za príslušné fakturačné obdobie je oprávnený podpísovať veliteľ Spojovacieho veliteľstva, alebo ním poverený pracovník Spojovacieho veliteľstva. Zmluvné strany sa tiež dohodli, že všetky vykonané služby zaznamenané v Activity Reportoch a preberacích zápisov do termínu podpísania tejto zmluvy vzájomne akceptujú.

3.5 Školenia pre administrátorov systému ISE a pracovníkov Kompetenčného centra (KoCIS) budú vykonané podľa špecifikácie uvedenej v Prílohe č.2 tejto zmluvy. Preberací zápis o vykonaných jednotlivých školeniach bude vystavený po ich ukončení a je ho oprávnený podpísovať veliteľ Spojovacieho veliteľstva, alebo ním poverený pracovník Spojovacieho veliteľstva. Jeho súčasťou bude prezenčná listina s menom a podpisom účastníka školenia, dĺžkou trvania školenia a uvedením miesta školenia.

3.6 Pri uplatňovaní reklamácií budú zmluvné strany postupovať podľa ustanovení §§ 422 až 441 Obchodného zákonníka.

Článok IV.
PLATOBNÉ PODMIENKY

4.1 Právo na vystavenie faktúry dodávateľom a zaplatenie zmluvnej ceny objednávateľom vo výške podľa článku II. tejto zmluvy, vznikne dodávateľovi včas a riadnym splnením jeho záväzku, ktorý objednávateľ prevezme bez chýb v termínoch, spôsobom a v mieste plnenia podľa tejto zmluvy. Platby budú vykonané na základe bezchybných faktúr vystavených dodávateľom.

4.2 Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnom platobnom kalendári:

Časť A: Servisná podpora koncových užívateľov prevádzkovaných aplikačných modulov SAP R/3

Celková cena: 24 966 438,00 Sk

Celková maximálna cena za servisnú podporu prevádzkovaných aplikačných modulov SAP R/3 vo výške **24 966 438,00 Sk** bude dodávateľom po skutočne vykonaných a prevzatých službách fakturovaná objednávateľovi v štyroch fázach v nasledovných termínoch:

1.faktúra - jún - doručenie do 22.06.2007 (za prevzaté služby do 31.5.2007)
2.faktúra - august - doručenie do 31.08.2007
3.faktúra - október - doručenie do 31.10.2007
4.faktúra - december - doručenie do 18.12.2007

Táto štvrtá (4) faktúra bude obsahovať aj časť odhadovaných služieb pre obdobie od 15.12.2007 do 31.12.2007 ako očakávané služby, ktorých špecifikáciu potvrdí oprávnená osoba objednávateľa na doklade, ktorý vystaví dodávateľ a bude neoddeliteľnou súčasťou faktúry, tak ako potvrdené Activity Reporty.

Uvedené dni fakturácie budú dňami predloženia bezchybnej faktúry dodávateľa objednávateľovi.

Neoddeliteľnou súčasťou jednotlivých faktúr budú podpísané preberacie zápisy o vykonaných službách, prílohou ktorých budú zosumarizované Activity Reporty vykonaných služieb u jednotlivých modulov, podpísané poverenými osobami objednávateľa a dodávateľa tak, ako je uvedené v článku III., bod 3.4 a v Prílohe č.6 tejto zmluvy.

Časť B: Školenia administrátorov systému ISE a pracovníkov Kompetenčného centra (KoCIS)

Celková cena: 990 318,00 Sk

Celková maximálna cena za školenia bude dodávateľom fakturovaná objednávateľovi po vykonaní jednotlivých druhov školení. Súčasťou faktúry bude preberací zápis o vykonaných školeniach s prezenčnou listinou účastníkov školenia, podpísaný poverenými osobami objednávateľa a dodávateľa tak, ako je uvedené v článku III., bod 3.5.

4.3 Objednávateľ sa zaväzuje vykonať úhradu bezchybných faktúr prevodom na účet dodávateľa **do 30 dní** odo dňa ich prijatia. Pre tento účel sa za deň úhrady považuje dátum odpisu fakturovanej sumy z účtu objednávateľa na účet dodávateľa.

4.4 Za bezchybnú faktúru sa považuje faktúra dodávateľa, ktorá obsahuje:

- označenie faktúry a jej číslo
- názov a sídlo objednávateľa a dodávateľa
- deň vystavenia a deň jej odoslania
- názov banky a číslo účtu, na ktorý má byť platba realizovaná
- špecifikáciu predmetu fakturácie
- ceny za jednotlivé položky bez DPH
- náležitosti DPH
- celkovú cenu za splnenú časť predmetu zmluvy
- prílohy, ktoré potvrdzujú vykonanie a prevzatie fakturovaných služieb v ich množstve a špecifikácii zaznamenané v Activity Reportoch podľa tejto zmluvy. Podľa počtu jednotiek (človekodní/človekohodín) a jednotkovej ceny budú fakturované vykonané služby. Najmenšou fakturovateľnou jednotkou je jedna (1) človekohodina, pričom jeden (1) človekodeň má osem (8) človekohodín.

4.5 Objednávateľ je oprávnený vrátiť dodávateľovi bez zaplatenia faktúru, ktorá neobsahuje všetky náležitosti podľa bodu 4.4. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť doba jej splatnosti. Nová lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej faktúry. Objednávateľ uvedie dôvody vrátenia takejto faktúry.

Článok V.
SPOLUPÔSOBENIE ZMLUVNÝCH STRÁN

5.1 Spolupôsobenie a zodpovednosť zmluvných strán na plnení predmetu zmluvy bude nasledovná :

5.1.1 Činnosti a zodpovednosť dodávateľa :

- dodávateľ sa zaväzuje rešpektovať súčasný stav Ekonomického informačného systému (ISE) v rezorte MO SR a súčasne garantuje, že v dôsledku realizácie služieb podpory koncových užívateľov prevádzkovaných aplikačných modulov SAP R/3 nedôjde k porušeniu jeho funkčnosti,

- dodávateľ zabezpečí cestou svojich poradcov a konzultantov vysokokvalitné služby pre užívateľov objednávateľa v činnostiach a rozsahu dohodnutom v tejto zmluve.

5.1.2 Činnosti a zodpovednosť objednávateľa :

- objednávateľ zodpovedá za rešpektovanie dohodnutých podmienok uvedených v článku III. tejto zmluvy, ako aj za vyčlenenie potrebného počtu interných pracovníkov rezortu MO SR na činností spojené s pozáručnou servisnou podporou koncových užívateľov prevádzkovaných aplikačných modulov SAP R/3,
- objednávateľ zabezpečí aktívny prístup a dostupnosť zodpovedných hlavných garantov jednotlivých modulov počas trvania pozáručnej servisnej podpory prevádzkovaných aplikačných modulov SAP R/3 v rozsahu Prílohy č.1,
- objednávateľ zabezpečí bezporuchovú prevádzku serverov určených pre prevádzkovanie aplikačných modulov SAP R/3 systému ISE v Centrálnej lokalite,
- objednávateľ zabezpečí bezporuchovú prevádzku rezortnej dátovej siete (RDS), jej dostatočnú priepustnosť pre prácu poradcov dodávateľa, hlavných garantov jednotlivých modulov a užívateľov systému ISE a nerušený prístup k technickým, systémovým a softwarovým prostriedkom systému,
- objednávateľ zabezpečí pre prácu poradcov dodávateľa a hlavných garantov jednotlivých modulov potrebné kancelárske priestory vybavené tabuľou, flip-chartom, samostatnou telefonickou linkou, pracovným stolom, stoličkou a počítačom (PC), ktorý musí byť pripojený cez rezortnú dátovú sieť (RDS) k serverom IBM model p570 (vývojový, testovací a produktívny).
- objednávateľ umožní poradcom dodávateľa a jeho subdodávateľom, ktorí budú vykonávať pozáručnú servisnú podporu koncových užívateľov prevádzkovaných aplikačných modulov SAP R/3 systému ISE prístup do tých priestorov rezortu MO SR, v ktorých budú služby vykonávané len v sprievode povereného pracovníka objednávateľa,
- objednávateľ umožní poradcom dodávateľa vstup do areálu MO SR na Kutuzovovej ul., vrátane možnosti parkovania pre 8 vozidiel,
- objednávateľ sa zaväzuje počas prác na pozáručnej servisnej podpore koncových užívateľov prevádzkovaných aplikačných moduloch SAP R/3 systému ISE pravidelne zvolávať pracovné zasadania formou servisných porád, hodnotiacich dní projektu a na požiadanie ktorejkoľvek zmluvnej strany zasadania projektovej rady.

5.2 Podmienky pre realizáciu predmetu plnenia u objednávateľa sú nasledovné :

- požaduje sa úzka súčinnosť objednávateľa a dodávateľa pri realizovaní predmetu plnenia počas celého časového obdobia plnenia zmluvy tak, ako je to uvedené v článku III. tejto zmluvy,
- v prípade nedodržania súčinnosti objednávateľa a dodávateľa má právo dodávateľ iniciovať zasadanie projektovej rady za účelom zmenového konania,
- požaduje sa centralizovaná architektúra riešenia so vzdialeným prístupom z jednotlivých lokalít objednávateľa.

5.3 V prípade, že objednávateľ nezabezpečí činností a úlohy uvedené v článku V., bod 5.1.2 a 5.2 tejto zmluvy, dodávateľ je v takom prípade zbavený povinnosti dodržať rozsah a termíny plnenia predmetu zmluvy uvedené v článku III., bod 3.1 tejto zmluvy.

5.4 Dodávateľ sa zaväzuje, že po každom vykonaní dohodnutých servisných služieb vystaví objednávateľovi Activity Report a preberací zápis.

5.5 Veliteľ Spojovacieho veliteľstva, alebo ním poverený pracovník Spojovacieho veliteľstva sa zaväzuje, že po každom bezchybnom prevzatí (riadne a včas) vykonaných dohodnutých služieb potvrdí podpisom dodávateľovi preberací zápis, na ktorom môžu byť uvedené aj prípadné nedostatky súčinnosti zo strany objednávateľa posúvajúce termíny zaväzujúce dodávateľa.

5.6 Objednávateľ je povinný poskytnuť dodávateľovi spolupôsobenie (súčinnosť) v zmluvne stanovenom rozsahu takto minimálne 15 dní pred plánovaným termínom splnenia predmetu tejto zmluvy, inak sa dostane do omeškania (§ 370 Obchodného zákonníka).

Článok VI.
SANKCIE A ÚROKY Z OMEŠKANIA

6.1 V prípade, že dodávateľ nedodrží lehoty plnenia, dohodnuté v tejto zmluve, uhradí objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny nesplneného predmetu zmluvy za každý deň omeškania. Ak došlo k omeškaniu dodávateľa s plnením predmetu zmluvy z dôvodu pôsobenia vyššej moci (živelná pohroma, vojnový konflikt, štrajk), objednávateľ neuplatní zmluvnú pokutu voči dodávateľovi za dobu trvania vyššej moci (§374 ObchZ).

6.2 Ak došlo k omeškaniu dodávateľa s plnením predmetu zmluvy z dôvodu omeškania objednávateľa (článok V., bod 5.1.2 a 5.2 zmluvy), objednávateľ neuplatní úrok z omeškania voči dodávateľovi za dobu omeškania objednávateľa.

6.3 Ak objednávateľ nezabezpečí súčinnosť uvedenú v článku V. tejto zmluvy a tým znemožní dodávateľovi plnenie predmetu zmluvy v stanovenom rozsahu a termínoch, nebude objednávateľ voči dodávateľovi uplatňovať úrok z omeškania.

6.4 V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúr uhradí tento dodávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z neuhradenej fakturovanej sumy za každý deň omeškania.

6.5 V prípade, že dodávateľ nevybaví uplatnenú reklamáciu v dohodnutej dobe, zaplatí objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny nesplneného predmetu zmluvy za každý deň omeškania.

6.6 V prípade neoprávnenej reklamácie uplatňovanej zo strany objednávateľa uhradí objednávateľ dodávateľovi náklady účelne vynaložené a preukazateľné na riešenie neoprávnenej reklamácie.

6.7 Zmluvné pokuty a sankcie dohodnuté touto zmluvou hradí povinná strana nezávisle na tom, či a v akej výške vznikne druhej strane škoda. Základom pre výpočet pokuty sú ceny s DPH.

6.8 Dohodnuté zmluvné pokuty a sankcie uhradí povinná strana strane oprávnenej do 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

Článok VII.
ODSTÚPENIE OD ZMLUVY A ÚHRADA SÚVISIACÍCH NÁKLADOV

7.1 Zmluvná strana je oprávnená okamžite odstúpiť od tejto zmluvy v prípade podstatného porušenia zmluvného vzťahu druhou zmluvnou stranou. Odstúpenie od zmluvy je účinné dňom, kedy bolo oznámenie o odstúpení od zmluvy doručené písomne druhej zmluvnej strane. Ak nie je možné doručiť písomné odstúpenie od zmluvy na adresu sídla účastníka zmluvy, písomnosť sa považuje do 3 dní od vrátenia nedoručenej zásielky za doručenú, aj keď sa účastník o tom nedozvie.

7.2 Zmluvná strana je oprávnená okamžite odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, ak sa pre druhú zmluvnú stranu stalo splnenie podstatných zmluvných povinností nemožným.

7.3 Zmluvná strana, ktorá od zmluvy odstúpila podľa bodu 7.1, má právo na úhradu účelne vynaložených a preukázateľných nákladov vzniknutých v súvislosti s plnením zmluvy.

Článok VIII.
OSOBITNÉ USTANOVENIE

8.1 Zmluvné strany prehlasujú, že výška zmluvnej ceny, ktorá je uvedená v článku II., bod 2.2, Časť A tejto zmluvy, zahŕňa aj cenu za služby špecifikované v Prílohe č.1 poskytované dodávateľom v dobe od 2.1.2007 do termínu podpísania tejto zmluvy.

8.2 Cena za služby poskytnuté dodávateľom za pozáručnú servisnú podporu koncových užívateľov prevádzkovaných aplikačných modulov SAP R/3 v dobe od 2.1.2007 do termínu podpísania tejto zmluvy bude fakturovaná dodávateľom a uhradená objednávateľom podľa ustanovení tejto zmluvy.

Článok IX.
ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

9.1 Zmeny a doplnky tejto zmluvy je možno vykonávať iba formou písomnej dohody zmluvných strán, ktoré budú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

9.2 Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné spory pri plnení tejto zmluvy budú riešiť vzájomnou dohodou.

9.3 Ak nie je dohodnuté v tejto zmluve inak, riadia sa právne vzťahy z nej vyplývajúce a vznikajúce ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

9.4 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania zástupcami oboch zmluvných strán.

9.5 Táto zmluva je vypracovaná v 5 vyhotoveniach, z ktorých 3 vyhotovenia obdrží objednávateľ a 2 vyhotovenia dodávateľ.

9.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú Prílohy č.1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 a 8.

Príloha č.1 – TECHNICKÁ ŠPECIFIKÁCIA – Servisná podpora koncových užívateľov prevádzkovaných aplikačných modulov SAP R/3

Príloha č.2 – TECHNICKÁ ŠPECIFIKÁCIA – Školenia administrátorov systému ISE a pracovníkov Kompetenčného centra

Príloha č.3 – CENOVÁ ŠPECIFIKÁCIA – Servisná podpora koncových užívateľov prevádzkovaných aplikačných modulov SAP R/3

Príloha č.4 – CENOVÁ ŠPECIFIKÁCIA – Školenia administrátorov systému ISE a pracovníkov Kompetenčného centra

Príloha č.5 – CENOVÁ REKAPITULÁCIA PREDMETU ZMLUVY

Príloha č.6 – Postup nahlasovania požiadaviek na servisné služby objednávateľom, riešenia a vyhodnocovania servisnej podpory

Príloha č.7 – Objednávkový formulár (vzor)

Príloha č.8 – Activity Report (vzor)

V Bratislave: 14. 6. 2007

Za dodávateľa:

RNDr. Viliam ČÍK
konateľ

Beset, spol. s r. o.
Jelenia 18, 811 05 Bratislava 1
Tel.: +421-2-57275 111, Fax: +421-2-57275 101
IČO: 31347169, IČ DPH: SK2020300370

Za objednávateľa:

14 JÚN 2007

MINISTERSTVO OBRANY SR

Ing. Štefan ŠEBESTA
riaditeľ

Príloha č.1 k zmluve č. 27/8014

Počet listov: 4

ČASŤ A

TECHNICKÁ ŠPECIFIKÁCIA

SERVISNÁ PODPORA KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV PREVÁDZKOVANÝCH APLIKAČNÝCH MODULOV SAP R/3

1. Modul FI – Finančné účtovníctvo

Obsahom servisnej podpory budú činností v nasledovných oblastiach:

1.1 Podpora prevádzky

- **Podpora pri mesačných a štvťročných uzávierkach** - Štandardná pravidelná podpora v tejto aplikačnej oblasti patrí medzi rutinné činností a bude sa vykonávať pravidelne každý mesiac a každý štvrťrok počas celého roka 2007. Bude zameraná na odstraňovanie sporných alebo chybne zaúčtovaných účtovných dokladov za prítomnosti pracovníkov KoCIS, ako súčasť ich zaškolenia na poskytovanie týchto služieb v budúcnosti.

1.2 Nová funkcionalita u modulu FI

Činnosti budú zamerané na rozšírovanie funkcionality u modulu FI o nové oblasti, ktorými budú:

- **Evidencia pohľadávok** – Pôjde o realizáciu nových nastavení pre sledovanie väčšieho počtu pohľadávok na základe postupov účtovania, ktoré pripravia kľúčoví užívatelia. Súčasťou realizácie bude vypracovanie užívateľskej dokumentácie a zaškolenie nových užívateľov.
- **Spracovanie bankových výpisov z IS Štátnej pokladnice** – Cieľom bude poskytnúť účtovníkom nástroj na automatické načítanie elektronického výpisu z bankového účtu, jeho spracovanie v systéme SAP a následné automatické účtovanie presne preddefinovaných účtovných zápisov. Realizácia bude spočívať v analýze preddefinovaných účtovných zápisov, v nastavení načítania výpisov, v nastavení automatického účtovania a v testovaní v spolupráci so Štátnou pokladnicou. Rozsah podpory je určený počtom organizačných zložiek MO SR, ktoré budú vytvorené nástroje využívať. Súčasťou realizácie bude vypracovanie užívateľskej dokumentácie a zaškolenie užívateľov.

1.3 Jednotné štátne účtovníctvo a výkazníctvo

Činnosti budú zamerané na komplexnú podporu aplikácie v súvislosti s pripravovaným zavedením štátneho účtovníctva a výkazníctvo a zavedením účtovných štandardov. Súčasťou riešenia bude:

- Analýza požadovaných zmien
- Definícia zmenových požiadaviek
- Customizing
- Školenia a dokumentácia

2. Modul FM – Správa rozpočtu

Obsahom servisnej podpory budú činností zamerané na:

Prípravu rozpočtu pre roky 2008, 2009, 2010

Rozpočet pre roky 2008, 2009 a 2010 sa bude pripravovať novým spôsobom na novej verzii systému SAP, konkrétne na mySAP ERP ECC 6.0. Tento proces si okrem štandardnej podpory vyžiada zaškolenie užívateľov, vyhotovenie užívateľskej dokumentácie a priebežnú disponibilitu poradcov poskytovateľa podpory pre kľúčových a koncových užívateľov.

3. Modul MM – Materiálové hospodárstvo

Obsahom servisnej podpory budú služby zamerané na riešenie špecifických prípadov spojených s účtovaním zásob a materiálu, ktoré z pohľadu komplexnosti presahujú znalosti koncových užívateľov. Súčasťou poskytovaných služieb bude:

- podpora pri integrácii tohoto modulu s modulmi Controllingu (CO), Finančného účtovníctva (FI) a Správy rozpočtu (FM)
- nastavenie aplikácie pri zmenách legislatívy
- rutinná podpora koncových užívateľov, osobitne pri zmenách nastavení

4. Modul FI-AA – Investičný majetok

Obsahom servisnej podpory budú služby zamerané na riešenie špecifických prípadov spojených s účtovaním majetku, ktoré z pohľadu komplexnosti presahujú znalosti koncových užívateľov. Súčasťou poskytovaných služieb bude:

- podpora pri integrácii tohoto modulu s modulmi Controllingu (CO), Finančného účtovníctva (FI) a Správy rozpočtu (FM)
- nastavenie aplikácie pri zmenách legislatívy
- rutinná podpora koncových užívateľov, osobitne pri zmenách nastavení

5. Modul EIS – Vrcholové výkazníctvo

Obsahom servisnej podpory budú služby zamerané predovšetkým na integrované účtovníctvo o rozpočte, kde bude potrebné zmeny v koncepcii rozpočtovania v roku 2007 premietnuť do modulu EIS a budú sa týkať tak tzv. aspektov ako aj samotných výstupných zostáv.
V súvislosti s pripravovanou zmenou koncepcie rozpočtovania, ktorá sa bude realizovať po plánovanom upgrade na prelome rokov 2007 a 2008, bude nové výkazníctvo riešené na modernejšej platforme tzv. SAP BW – Business Warehouse.

6. Modul CO – Controlling

Obsahom servisnej podpory budú služby zamerané predovšetkým na podporu prevádzky v novonastavených a novovyužívaných oblastiach interného zúčtovania výkonov, tzv. výkonových stredísk, ale aj na podporu koncových užívateľov pri využívaní tých častí aplikácie, ktoré sú vo viacročnej prevádzke.

6.1 Podpora prevádzky

- Podpora koncových užívateľov
- Podpora pri údržbe nákladových stredísk
- Podpora pri údržbe technických účtov
- Príprava a realizácia nevyhnutných školení koncových užívateľov

6.2 Nové nástroje Controllingu

V roku 2007 sa uvažuje s prípravou a zavedením do používania nových nástrojov Controllingu, kde v rámci služieb podpory sa bude realizovať:

- Definovanie novej nákladovej štruktúry
- Ďalšie nastavovanie systému
- Tvorba novej užívateľskej dokumentácie

6.3 Integrácia na nové moduly

Povaha modulu CO – Controlling vyžaduje nastavenie vysokej miery integrácie s ostatnými modulmi informačného systému. Integrácia sa týka nastavení a údržby údajov tak v aplikácii Controlling ako aj na kmeňových a pohybových dokladoch ostatných komponentov systému, vrátane tých, ktoré sa budú odovzdávať do rutinnej prevádzky v roku 2007. Pôjde o podporu v aplikáciach z oblasti Správy ľudských zdrojov, Rozšíreného materiálového manažmentu a Tabuliek počtov a vybavenia.

7. Modul HR-PY – Zúčtovanie miezd a platov

Obsahom servisnej podpory budú činností v nasledovných oblastiach:

7.1 Priebežná podpora koncových užívateľov

Podpora bude realizovaná priebežne počas celého roka 2007 v čase mesačného zúčtovania miezd a platov pre všetkých zamestnancov rezortu MO SR.

7.2 Zmeny v organizačnej štruktúre rezortu MO SR

Realizované zmeny v organizačnej štruktúre rezortu MO SR budú znamenať zapracovanie hromadných úprav viacerých údajov kmeňových záznamov zamestnancov a budú sa realizovať za účasti poradcu dodávateľa a pracovníka KoCIS. Obvykle pôjde o zmeny nákladových stredísk, finančných stredísk, prvkov programov, atď. Väčšina týchto zmien sa vykonáva na začiatku účtovného roka.
K 31.12.2006 zaniká ÚFZ Rožňava (prechádza pod ÚFZ Prešov), čo si zo strany poradcov poskytovateľa vyžiada závažné zásahy v nastaveniach systému ako aj zmeny kmeňových dát pre potreby bankových prevodov, vykazovania a hlavne správneho zaúčtovania do modulov FI/CO.

7.3 Koncoročné zúčtovania

Podpora bude zameraná na podporu kľúčových užívateľov počas koncoročného zúčtovania daní a zúčtovania zdravotného poistenia. Súčasne pripravovaná a avizovaná zmena legislatívy sa bude musieť premietnuť do zmien pracovných postupov mzdových účtovníčiek.

7.4 Legislatívne záplaty

Podpora bude zameraná na každomesačnú aplikáciu tzv. LCPCE záplat, ktoré sú pre rezort MO SR dodávané produktovým oddelením spoločnosti SAP.

7.5 Aplikácia novej funkcionality podľa noviel zákonov

Podpora bude zameraná na implementáciu zmien v informačnom systéme, ktoré vyplynú z dôsledkov pripravovanej rozsiahlej novej legislatívy a ktoré sa dotknú oblastí ovplyvňujúcich peňažné náležitosti, dane, sociálne, zdravotné a doplnkové poistenie, odmeňovanie počas choroby a pod. zamestnancov rozpočtových organizácii MO SR.

8. Integračné služby servisnej podpory

Integračné služby servisnej podpory patria medzi činnosti, ktoré sú pre zabezpečenie súčinnosti dodávateľa (poskytovateľa servisných a poradenských služieb) s objednávateľom nevyhnutné. Súčinnosť dodávateľa so subdodávateľmi servisnej podpory, hlavnými garantami jednotlivých modulov a ich kľúčovými užívateľmi v siedmich (7) aplikačných oblastiach – moduloch a prevádzkovateľom systému ISE, vrátane administrácie musí byť zabezpečovaná odborným, metodickým a organizačným vedením.

V stručnosti budú obsahovať :

- Riadenie, organizovanie a metodické usmerňovanie všetkých činností spojených so servisnou podporou, vrátane termínového a organizačného zabezpečovania.
- Koordináciu služieb servisnej podpory s poradcami subdodávateľa, hlavnými garantami jednotlivých modulov, kľúčovými užívateľmi aplikačných oblasti, prevádzkovateľom systému ISE a členmi Kompetenčného centra (KoCIS).
- Kontrolu realizovateľnosti služieb servisnej podpory a vyhodnocovanie prác z hľadiska ich vykonaného rozsahu, termínového plnenia a finančných nákladov v zmysle požiadaviek uplatňovaných hlavnými garantami jednotlivých modulov a pracovníkov Kompetenčného centra (KoCIS).
- Účasť na pravidelných poradách o servisnej podpore a realizovanie úloh, ktoré dodávateľovi vyplynú zo záverov z ich rokovania.
- Organizovanie stretnutí a porád pre všetkých zúčastnených na službách servisnej podpory (projektová rada, projektová podpora, hlavní garanti a koncoví užívatelia jednotlivých modulov).
- Zabezpečovanie preberacích konaní, zápisov, akceptácii, protokolov a ostatnej dokumentácie súvisiacej so servisnou podporou.

- Účasť na rokovaniach pracovnej skupiny zaoberajúcej sa riešením bezpečnosti vo väzbe na ostatné moduly a systémy v rámci integrovaného informačného systému (IIS).
- Okamžitú dostupnosť koordinátorov dodávateľských firiem, či už osobnú alebo telefonickú pre prípad nepredvídateľných, ale z hľadiska podpory a prevádzky nevyhnutných reakcii a napravných opatrení.
- Atď.

ČASŤ B

TECHNICKÁ ŠPECIFIKÁCIA
ŠKOLENIA ADMINISTRÁTOROV SYSTÉMU ISE
A
PRACOVNÍKOV KOMPETENČNÉHO CENTRA

Školenia administrátorov systému ISE a pracovníkov Kompetenčného centra (KoCIS) budú zabezpečované na základe požiadaviek, ktoré predložilo Spojovacie veliteľstvo, ako prevádzkovateľ systému ISE. Špecifikácia školení, t.j. typ školení, ich rozsah, dĺžka trvania, miesto školenia a počet účastníkov školení je uvedený v ďalšej časti tejto PRÍLOHY.

1. SAPNW – SAP NetWeaver - Prehľad

Počet účastníkov : **5**
Dĺžka kurzu : **3 dní**
Miesto školenia : **VÚ 1117 Trenčín, resp. Školiace stredisko SAP Slovensko**

Ciele kurzu

- Vysvetliť základné koncepty SAP NetWeaveru
- Vysvetliť technickú aplikačnú platformu SAP Web Application Server (SAP Web AS)
- Vysvetliť výhody používania SAP Exchange Infrastructure (XI)
- Vysvetliť výhody používania SAP Business Intelligence (BW)
- Vysvetliť výhody používania SAP Enterprise Portal
- Schopnosť identifikovať výhody, ktoré môže SAP NetWeaver poskytnúť danej organizácii

Obsah

- SAP NetWeaver – motivácia a stratégia
- SAP Web Application Server (SAP Web AS) – aplikačná platforma pre SAP NetWeaver
  - ABAP v SAP Web AS
  - J2EE v SAP Web AS
  - SAP Web Application Server (SAP web AS) Web Services a Web Dynpro
- Integrácia procesov so SAP NetWeaver
  - Integrácia procesov so SAP NetWeaver – všeobecný prehľad
  - SAP Exchange Infrastructure – prehľad architektúry
  - Riadenie business procesov s Business Workflow, Web Flow a Cross-Componenent BPM
- Integrácia informácií so SAP NetWeaver
  - Architektúra a reporting so SAP Business Information Warehouse
  - SAP Master Data Management
- Integrácia ľudí so SAP NetWeaver
  - Integrácia aplikácií so SAP Enterprise Portal
  - Knowledge Management a spolupráca so SAP Enterprise Portal
  - Mobile Infrastructure
  - SAP Records Management
- Life cycle management so SAP Solution Manager

2. SMI310 – SAP Solution Manager – nástroje implementácie

Počet účastníkov : 5
Dĺžka kurzu : 3 dní
Miesto školenia : VÚ 1117 Trenčín, resp. Školiace stredisko SAP Slovensko

Ciele kurzu

- Pochopenie kompozície a funkcií SAP Solution Managera
- Použitie nástrojov umožňujúcich úspešnú a efektívnu implementáciu SAP riešení

Obsah

- Prehľad kľúčových konceptov a komponentov SAP Solution Managera
- Použitie „Roadmaps" v kontexte implementácie ako voditka pre splnenie aktivít a výstupov
- Definície projektu a dokumentácie systémovej infraštruktúry zákazníckeho riešenia
- Definícia a dokumentácia rozsahu projektu a zodpovedajúcich obchodných požiadaviek
- Naplnenie konfiguračných a dokumentačných aktivít použitím SAP Solution Managera ako centrálnej platformy pre všetky systémové komponenty
- Použitie pokročilých customizačných nástrojov, ako sú BC Sety, Distribúcia Customizácií a Kontrola kozistencie
- Organizácia, prevedenie a dokumentácia všetkých testovacích požiadaviek projektov pomocou integrovaného SAP Solution Managera a SAP Test Workbench
- Použitie funkcií riadenia správ
- Použitie štandardných reportov pre podporu aktivít vedenia projektov
- Podpora SAP Solution Managera pre efektívnu správu produktívneho prostredia

3. ADM102 – Administrácia SAP Web AS II.

Počet účastníkov : 5
Dĺžka kurzu : 3 dní
Miesto školenia : VÚ 1117 Trenčín, resp. Školiace stredisko SAP Slovensko

Ciele kurzu

- Vykonávanie pokročilých administratívnych úloh, ktoré nie sú pokryté školením ADM100

Obsah

- Technologické kompnenty v Internetovom prostredí
- SAP Internet Transaction Server (SAP ITS)
- Internet Communication Manager (ICM)
- SAP Web Dispatcher
- Globalizácia
- Viacjazyčnosť v SAP systéme
- Viacnásobné kódové stránky v SAP systéme a Unicode
- Technické aspekty externej komunikácie
- Pripojenie externého mailového servera s použitím SAPconnect a SMTP
- Rozšírené Computer Aided Test Tool (eCATT)
- Centrálna administrácia užívateľov (CUA)
- Pripojenie k službám zložiek cez LDAP

4. AC200 – Finančné účtovníctvo (customizácia I. – Hlavná kniha, dodávatelia, odberatelia)

Počet účastníkov : 5
Dĺžka kurzu : 5 dní
Miesto školenia : VÚ 1117 Trenčín, resp. Školiace stredisko SAP Slovensko

Ciele kurzu

- Základné používanie hlavnej knihy, konfigurácie účtovníctva pohľadávok a záväzkov so zreteľom na obchodné procesy

Obsah

- Organizačné jednotky v externom účtovníctve
- Fiškálny rok a účtovné obdobie

- Meny a zmenové kurzy
- Účty hlavnej knihy
- Účty odberateľov/dodávateľov
- Bankové kmeňové dáta
- Správa dokladov
- Účtovanie dokladov FI
- Automatické účtovanie
- Riadenie zadaní a zobrazení
- Vyrovnanie otvorených položiek
- Pokladničná kniha
- Príjem a odoslanie platieb
- Logistická integrácia

5. AC405 – Účtovníctvo nákladových stredísk a interných zákaziek

Počet účastníkov : **5**
Dĺžka kurzu : **5 dní**
Miesto školenia : **VÚ 1117 Trenčín, resp. Školiace stredisko SAP Slovensko**

Ciele kurzu

- Tvorba a štruktúra nákladových položiek, nákladových stredísk, a účtovníctvo interných zákaziek
- Vysvetlenie toku hodnôt do účtovníctva nákladového strediska a v rámci toho účtovanie v SAP systéme
- Nastavenie metód rozvrhnutia nákladov v rámci controllingu režijných nákladov
- Popis skutočných a plánovaných metód rozdelenia nákladov v rámci controllingu režijných nákladov

Obsah

- Organizačná štruktúra a kmeňové dáta v účtovníctve nákladového strediska
- Priradenie účtov pre nákladové strediská a interné zákazky cez nadradené aplikácie
- Nástroje pre transaction-based postings v účtovníctve nákladového strediska
- Procedúry periodického prerozdeľovania nákladov v účtovníctve nákladového strediska
- Plánovanie nákladov a prerozdelenie nákladov v účtovníctve nákladového strediska
- Plánovanie v účtovníctve nákladového strediska
- Odsúhlasenie nákladového účtovníctva s finančným účtovníctvom pomocou kontrolného ledgeru
- Budget management a kontrola dostupnosti interných zákaziek
- Analýza nákladov pomocou informačného systému

Príloha č.3 k zmluve č. 27/8014

Počet listov: 1

ČASŤ A

CENOVÁ ŠPECIFIKÁCIA

SERVISNÁ PODPORA KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV PREVÁDZKOVANÝCH APLIKAČNÝCH MODULOV SAP R/3

Cena servisnej podpory koncových užívateľov za jednotlivé prevádzkované aplikačné moduly SAP R/3 je v nasledujúcej tabuľke.

Pol	Názov	Počet človekodní	Celk.cena bez DPH (Sk)	Celk.cena s 19% DPH (Sk)
	Servisná podpora koncových užívateľov prevádzkovaných aplikačných modulov SAP R/3			
1.	FI – Finančné účtovníctvo 11,25; 0,25; 12,75;	80	3 504 000,00	4 169 760,00
2.	FM – Správa rozpočtu 31,375; 6,50; 3,63;	80	3 504 000,00	4 169 760,00
3.	MM – Materiálové hospodárstvo 17,50; 9,	34	1 489 200,00	1 772 148,00
4.	FI-AA – Investičný majetok 21,50; 6,	38	1 664 400,00	1 980 636,00
5.	EIS – Vrcholové výkazníctvo 12,25; 5,25;	33	1 445 400,00	1 720 026,00
6.	CO - Controlling 11; 3,63; 1,	33	1 445 400,00	1 720 026,00
7.	HR-PY – Zúčtovanie miezd a platov 91,50; 50,13; 13,38;	155	6 789 000,00	8 078 910,00
8.	Integračné služby servisnej podpory 17,50; 4,50; 4,	26	1 138 800,00	1 355 172,00
	Cena celkom	**479**	**20 980 200,00**	**24 966 438,00**

Cena celkom za „ ČASŤ A „ najviac: 24 966 438,00 Sk vrátane 19% DPH

Poznámka:
Sadzba externých poradcov dodávateľa za jeden (1) človekodeň = 43 800,00 Sk bez DPH v zmysle Prílohy č.1 Rámcovej zmluvy č. 61/2004 (25/519) zo dňa 23.12.2004 (platí pre pol. 1 až 8).

Príloha č.4 k zmluve č. 27/8014

Počet listov: 1

ČASŤ B

CENOVÁ ŠPECIFIKÁCIA
ŠKOLENIA ADMINISTRÁTOROV SYSTÉMU ISE
A
PRACOVNÍKOV KOMPETENČNÉHO CENTRA

Pol	Názov	Poč dní	Cena/deň bez DPH (Sk)	Cena/deň s 19% DPH (Sk)	Celk.cena bez DPH (Sk)	Celk.cena s 19% DPH (Sk)
1.	SAPNW – SAP NetWeaver – Prehľad (Počet účastníkov: 5)	3	43 800,00	52 122,00	**131 400,00**	**156 366,00**
2.	SMI310 – SAP Solution Manager nástroje implementácie (Počet účastníkov: 5)	3	43 800,00	52 122,00	**131 400,00**	**156 366,00**
3.	ADM102 – Administrácia SAP Web AS II. (Počet účastníkov: 5)	3	43 800,00	52 122,00	**131 400,00**	**156 366,00**
4.	AC200 – Finančné účtovníctvo (customizácia) (Počet účastníkov: 5)	5	43 800,00	52 122,00	**219 000,00**	**260 610,00**
5.	AC405 – Účtovanie nákladových stredísk (Počet účastníkov: 5)	5	43 800,00	52 122,00	**219 000,00**	**260 610,00**
	Cena celkom :				**832 200,00**	**990 318,00**

Cena celkom za „ ČASŤ B „ najviac: 990 318,00 Sk vrátane 19% DPH

Poznámka:
Sadzba externých poradcov (školiteľov) dodávateľa za jeden (1) človekodeň = 43 800,00 Sk bez DPH v zmysle Prílohy č.1 Rámcovej zmluvy č. 61/2004 (25/519) zo dňa 23.12.2004.

Príloha č.5 k zmluve č. 27/8014

Počet listov: 1

CENOVÁ REKAPITULÁCIA PREDMETU ZMLUVY

Pol.	Názov	Celková cena bez DPH (Sk)	Celková cena s 19% DPH (Sk)
Časť A	Servisná podpora koncových užívateľov prevádzkovaných aplikačných modulov SAP R/3	20 980 200,00	24 966 438,00
Časť B	Školenia administrátorov systému ISE a pracovníkov Kompetenčného centra (KoCIS)	832 200,00	990 318,00
	Cena celkom :	21 812 400,00	25 956 756,00

Celková maximálna cena za predmet zmluvy :

25 956 756,00 Sk vrátane 19% DPH

Príloha č.6 k zmluve č. 27/8014

Počet listov: 3

Postup nahlasovania požiadaviek na servisné služby objednávateľom, riešenia a vyhodnocovania servisnej podpory

I. Nahlasovanie požiadaviek servisnej služby/podpory objednávateľom

1.1 O servisnú podporu jednotlivých prevádzkovaných aplikačných modulov IIS od dodávateľa bude žiadať hlavný garant modulu, resp. ním poverená osoba a to prostredníctvom Kontaktného centra StrRaPKIS (ďalej iba KC), ktorého kontaktné údaje sú nasledovné:

Kontaktné centrum
StrRaPKIS
Olbrachtova 5
911 01 Trenčín

- V pracovné dní v čase od 7:00 – 16:00 hod. je možné využiť nasledovné možnosti:
  tel.: 0960/401111
  fax: 0960/403333
  email: info_kc@mil.sk
- Mimo pracovných dni alebo v čase od 16:00 – 07:00 hod. je možné využiť nasledovné možnosti:
  Dozorný pre riadenie komunikačných a informačných systémov (ďalej iba DRKIS)
  tel.: 0960/402200
  fax: 0960/330220
  email: drkis@mil.sk

1.2 Hlavní garanti jednotlivých modulov IIS, ktorí sú oprávnení podávať žiadosti o servisnú podporu sú definovaní v Štatúte organizačnej štruktúry IIS. Osobou oprávnenou podávať žiadosť o servisnú podporu je tiež osoba, ktorú hlavný garant poverí svojim zastupovaním.

1.3 Hlavní garanti žiadajú o servisnú podporu v nasledovných prípadoch:

- ak dôjde k neočakávanej chybe v príslušnom module IIS,
- v prípade požiadaviek na zmenu funkcionality, do týchto zmien patria iba také úpravy systému, ktoré výrazne neovplyvnia jeho pôvodnú funkcionalitu, v opačnom prípade, kedy sa jedná o rozsiahlejšie zmeny, je nutné požiadavky zahrnúť do pripravovaných „vývojových zmlúv",
- z dôvodu zapracovania takých funkcií, ktoré vyplynú z aktuálnych potrieb rezortu MO SR.

1.4 V mimoriadnych prípadoch, kedy si situácia vyžaduje bezodkladné riešenie problému (okamžitú konzultáciu, resp. okamžitý zásah poradcu dodávateľa) a tiež v období testovacej prevádzky konkrétneho modulu je hlavnému garantovi daného modulu IIS, resp. ním poverenej osobe umožnené kontaktovať priamo poradcu dodávateľa a žiadať o servisnú podporu a to aj bez predbežného nahlásenia vzniknutého problému na KC. Hlavný garant modulu (resp. ním poverená osoba) je však povinný na zadanie požiadavky použiť objednávkový formulár **(vzor je v Prílohe č.7)** a po uskutočnení servisného zásahu je o tomto povinný bezodkladne informovať Kompetenčné centrum KIS StrRaPKIS (ďalej iba KoCIS). Poradca dodávateľa, ktorý vykonal servisný zásah je povinný oznámiť popis problému a postup riešenia hlavnému garantovi, pričom postupuje v súlade s článkom III tohto nariadenia. KoCIS popis problému a postup jeho riešenia zaznamená do vedomostnej databázy pre budúce použitie.

1.5 Osobou oprávnenou zadávať žiadosti o servisnú podporu v aplikačnej oblasti modulov HR v rozsahu uvedenom v bodoch 1.3 a 1.4 je aj náčelník (vedúci) všeobecnej učtárne ÚFZ CS – ÚM. Po zadaní takejto žiadosti je oprávnená osoba povinná (telefonicky alebo elektronicky) ihneď

informovať hlavného garanta, resp. ním poverenú osobu.

II. Riešenie problému

2.1 Akýkoľvek problém súvisiaci s podporou koncových používateľov prevádzkovaných aplikačných modulov IIS je potrebné hlásiť prostredníctvom hlavného garanta príslušného modulu alebo ním poverenou osobou na KC, ktoré následne zašle požiadavku na riešenie problému určenému príslušníkovi KoCIS.

2.2 Určený príslušník KoCIS, ktorý požiadavku prevzal, preverí vo vedomostnej databáze, či bol alebo nebol daný problém riešený v minulosti. Pokiaľ bol, rieši ho analogicky s riešením, ktoré už bolo použité. Pokiaľ sa riešenie daného problému v databáze nevyskytuje, problém sa snaží vyriešiť sám, alebo konzultáciou (prednostne písomnou, iba v urgentných prípadoch telefonickou) s poradcom dodávateľa. Všetky činnosti, ktoré určený príslušník KoCIS vykonal, a ktoré viedli k úspešnému vyriešeniu problému, zaznamená do vedomostnej databázy z dôvodu ich budúceho využitia.

2.3 Ak príslušník KoCIS zváži, že požadované služby nie je schopný realizovať samostatne, objednávkovým formulárom požiada o riešenie problému dodávateľa, pričom tak urobí prostredníctvom riaditeľa KoCIS, alebo ním poverenej osoby. Služby servisnej podpory poradcami dodávateľa u každého modulu budú vykonané až v prípade, keď budú o to požiadaní riaditeľom KoCIS, alebo ním poverenou osobou po ich zvážení, že tieto služby nie sú schopní zrealizovať ich podriadení ani oni vlastnými silami.

2.4 Príslušník KoCIS (nevylučuje sa tiež spolupráca s hlavným garantom) sa aktívne spoločne s poradcom dodávateľa zúčastňuje na riešení problému, pričom popis problému a postup riešenia zaznamenáva do vedomostnej databázy pre budúce použitie.

2.5 Poradcovia dodávateľa nebudú riešiť žiaden z problémov, pokiaľ o to nebudú požiadaní objednávkovým formulárom. Žiadateľom môže byť aj hlavný garant modulu, resp. ním poverená osoba, operátor KC, resp. DRKIS po schválení riaditeľom KoCIS (ďalej len „oprávnená osoba"). Vo výnimočných prípadoch (v súlade s bodom 1.4) môže vyzvať poradcu dodávateľa na riešenie servisného zásahu hlavný garant modulu alebo ním poverená osoba aj bez objednávkového formulára.

2.6 Prednostný spôsob zadania požiadavky na servisnú podporu dodávateľa je prostredníctvom objednávkového formulára zaslaného elektronickou poštou. V ňom bude okrem detailného popisu problému uvedený aj požadovaný, resp. očakávaný termín jeho vyriešenia. Kontaktné údaje dodávateľa pre zadanie požiadavky sú nasledovné:

a) **e-mailové adresy dodávateľov:**
jaroslav.bobovsky@beset.sk
fedor.petrik@sap.com

b) **faxové čísla dodávateľov:**
02/ 57275 101 – Beset, spol. s r.o.
02/ 58256 333 – SAP Slovensko, s.r.o.

2.7 Vo výnimočných prípadoch, keď je formulácia požiadavky na poradcu dodávateľa jednoduchá, oprávnené osoby uvedené v bode 1.2 môžu zadať požiadavku na servisný zásah na kontaktné miesta dodávateľov aj telefonicky a to v pracovné dni v čase od 8:00 – 17:00 hod.

tel.: 02/ 57275 111 – Beset, spol. s r.o.
tel.: 0905/ 207 533 – Jaroslav Bobovský
tel.: 02/ 58256 230 – SAP Slovensko, s.r.o.
tel.: 0905/ 544 113 – Fedor Petrík

2.8 Reakčná doba dodávateľa na požiadavku je nasledujúci pracovný deň odo dňa jej písomného nahlásenia niektorou z oprávnených osôb uvedených v bode 1.2.

III. Vyhodnocovanie vykonaných prác

3.1 V prípade, že oprávnená osoba požiada o servisnú podporu poradcov dodávateľa, budú všetky vykonané služby poradcov dodávateľa zaznačené do Activity Reportov (ďalej len AR) a taktiež budú vedené v databáze KoCIS. KoCIS vedie evidenciu všetkých žiadostí o servisnú podporu od dodávateľa.

3.2 V prípadoch, kedy sa príslušník KoCIS z určitých dôvodov nezúčastní na riešení problému, je

hlavný garant po dokončení servisného zásahu povinný o výsledku informovať KoCIS a tiež je povinný odoslať kópiu kompletne vyplneného a podpísaného AR na KoCIS.

3.3 Každý AR **(vzor je v Prílohe č.8)** bude obsahovať číslo zákazky (pokiaľ bolo poradcovi na objednávkovom formulári doručené), podrobnú špecifikáciu vykonaných služieb, dátum ich vykonania, počet odpracovaných človekodní/človekohodín, meno a podpis poradcu dodávateľa, meno a podpis hlavného garanta modulu, resp. ním poverenej osoby a riaditeľa KoCIS, resp. ním povereného príslušníka KoCIS. Hlavný garant modulu, resp. ním poverená osoba svojím podpisom uvedeným v AR schváli vykonanie servisného zásahu a zároveň potvrdí, že tento servisný zásah viedol k úspešnému vyriešeniu všetkých nahlásených problémov, ktoré sú uvedené v AR. Activity Report bude zhotovený v troch (3) vyhotoveniach, pričom jedno (1) vyhotovenie bude zaslané na KoCIS, druhé (2) vyhotovenie bude pre dodávateľa a tretie (3) vyhotovenie bude súčasťou preberacích zápisov a faktúr predkladaných Spojovaciemu veliteľstvu.

3.4 Kompletne vyplnené a podpísané AR budú podkladom pre veliteľa Spojovacieho veliteľstva, resp. pre ním povereného príslušníka Spojovacieho veliteľstva na podpísanie preberacích zápisov.

Príloha č.7 k zmluve č. 27/8014

Počet listov: 1

Objednávkový formulár
(vzor)

Objednávka na vykonanie servisného zásahu v prevádzkovaných aplikačných moduloch IIS poradcom dodávateľa			
Číslo zákazky		Dátum, čas výskytu problému	
Miesto výskytu problému (presná adresa, identifikácia koncového zariadenia v rámci RDS, na ktorom problém vznikol)			
Modul IIS, v ktorom sa problém vyskytol			
Popis problému			
Požadovaný dátum, čas vyriešenia problému			
Kto požaduje vykonať servisný zásah (meno, priezvisko, zložka)			
Dátum, čas spracovania požiadavky na KoCIS			

Príloha č.8 k zmluve č. 27/8014

Počet listov: 1

Activity Report
(vzor)

Activity report (AR) o priebehu riešenia servisného zásahu v prevádzkovaných aplikačných moduloch IIS poradcom dodávateľa			
Číslo zákazky		Dátum, čas výskytu problému	
Popis riešenia problému			
Dátum, čas vyriešenia problému			
Počet merných jednotiek spotrebovaných na vyriešenie problému (človekodní/človekohodín)			
Meno, priezvisko, podpis hlavného garanta modulu, resp. ním poverenej osoby			
Meno, priezvisko, podpis riaditeľa KoCIS, resp. ním povereného príslušníka KoCIS			
Meno, priezvisko, podpis poradcu dodávateľa, ktorý problém riešil			

Zmluva v elektronickej podobe vo formáte . pdf je totožná s podpísaným originálom.

Dátum – august 2010

meno pracovníka – Ing. Miloš Hora

podpis pracovníka 