

Podmienky pre poskytovanie Služieb podpory

K ZMLUVE O DIELO NA ROZVOJ KONTROLÓRSKEHO INFORMAČNÉHO SYSTÉMU NAJVVYŠŠIEHO KONTROLNÉHO ÚRADU SLOVENSKEJ REPUBLIKY (RKIS NKÚ SR) A POSKYTOVANIE SLUŽIEB PODPORY JEHO PREVÁDZKY

číslo zmluvy:/NKU

Článok 1 – Základné ciele poskytovania služieb podpory

Pre zabezpečenie udržateľnosti výsledkov projektu RKIS NKÚ SR a pre podporu prevádzky RKIS NKÚ SR je potrebné zabezpečiť interné aj externé predpoklady pre podporu používateľov vrátane servisu, preventívnej (profylaktickej) údržby a rozvoja systému pre aplikovanie novovzniknutých požiadaviek do informačného systému RKIS NKÚ SR.

Pre naplnenie horeuvedených základných cieľov projektu RKIS NKÚ SR táto príloha definuje nasledujúce služby:

- služby pre podporu prevádzky RKIS NKÚ SR, definované v článku 2.1
- služby pre rozvoj RKIS NKÚ SR, definované v článku 2.2

Článok 2 – Popis a podmienky pre jednotlivé typy poskytovaných Služieb podpory

Článok 2.1 – Služby pre podporu prevádzky RKIS NKÚ SR

Táto trieda služieb sa ďalej rozdeľuje na:

- služby údržby riešenia a podpory prevádzky, definované v článku 2.1.1

- služby na prevenciu a predchádzanie problémom formou profylaktických prác, definované v článku 2.1.2
- služby pre podporu produktov tretích strán - hardvéru (ďalej HW) a softvéru (ďalej SW), definované v článku 2.1.3.

Článok 2.1.1 – Služby údržby riešenia a podpory prevádzky

Článok 2.1.1.1 Služby poskytované na základe „Chybového hlásenia objednávateľa“ pomocou služby Hotline dodávateľa:

Činnosť	Forma úhrady
Odstraňovanie chýb aplikačnej vrstvy IS v rámci záručného aj pozáručného servisu (t.j. odstraňovanie chýb v prevádzke a v testovaní). častí RKIS	zahrnuté v paušále

Článok 2.1.1.2 Služby poskytované bez potreby aktivovania služby objednávateľom:

Činnosť	Forma úhrady
Poskytovanie nových verzií aplikačného programového vybavenia vyvíjaných modulov (APV) RKIS NKÚ SR s nezmeneným funkčným rozsahom, vyvinutých z podnetu dodávateľa, za účelom zvýšenia jeho kvality (rýchlosť spracovania, stabilita, úspora zdrojov).	zahrnuté v paušále
Služba pre preberanie chybových hlásení súvisiacich s prevádzkou RKIS NKÚ SR a servisných požiadaviek objednávateľa (Hotline).	zahrnuté v paušále
Dokumentovanie zmien a zásahov v RKIS NKÚ SR súvisiacich s odstraňovaním chýb: <ul style="list-style-type: none"> • aktualizácia používateľskej dokumentácie, • oznámenie o zásahoch v produkčnej databáze 	zahrnuté v paušále
Identifikácia potenciálnych rizík v RKIS NKÚ SR, ohrozujúcich jeho prevádzku a spôsobujúcich výpadky, resp. obmedzenia funkcionality RKIS NKÚ SR a predkladanie návrhov na ich elimináciu.	zahrnuté v paušále

Článok 2.1.1.3 Služby poskytované na základe „Požiadavky na súčinnosť“ pomocou služby Hotline dodávateľa alebo písomnou dohodou projektových manažérov:

Činnosť	Forma úhrady
Odstraňovanie chýb v RKIS NKÚ SR, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom užívateľov, neoprávnené hlásenia chýb, alebo ktoré vznikli po uplynutí doby trvania záruky pre príslušný modul RKIS NKÚ SR, alebo dodávku v rámci rozvoja RKIS NKÚ SR.	Podľa počtu hodín

<p>Návrh prispôsobenia APV RKIS NKÚ SR k novým verziám infraštruktúry a licencovaným SW produktom, operačných a databázových systémov a aplikačných serverov:</p> <ul style="list-style-type: none"> • návrh o vhodnosti prechodu na novú verziu po jej uvoľnení pre Slovenskú republiku tak, aby nenastalo riziko zníženej podpory nasadených verzií, • návrh zmeny, ak verzie niektorého z komponentov sú natoľko neaktuálne, že pre ne prestáva poskytovať podporu originálny výrobca, • návrh zmeny alebo rozšírenia komponentov, resp. návrh zmeny alebo optimalizácie aplikácie zmenou vykonávacieho kódu v prípade, ak sa zmenia podmienky na trhu informačných technológií, záťaž systému alebo jeho priepustnosť. 	<p>Podľa počtu hodín</p>
<p>Nastavenie kópie produkčnej databázy ako testovaciu databázu a iné nastavenia, potrebné pre testy riešení a pre iné potreby objednávateľa.</p>	<p>Zahrnuté v rámci paušálu v rozsahu šesťnásť hodín mesačne, hodiny nad tento rámec budú fakturované podľa počtu hodín</p>
<p>Poskytnutie konzultácií (telefonických a elektronických) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s reakciami na Chybové hlásenia RKIS NKÚ SR pre pracovníkov Hotline objednávateľa.</p>	<p>Podľa počtu hodín (služba je poskytovaná v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 15:00 hod)</p>
<p>Poskytovanie konzultácií (elektronickou cestou) zodpovedným pracovníkom objednávateľa pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky RKIS NKÚ SR.</p>	<p>Podľa počtu hodín (služba je poskytovaná v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 15:00 hod)</p>
<p>Monitorovanie a podpora funkčnosti systémovej, aplikačnej a dátovej vrstvy RKIS NKÚ SR.</p>	<p>Podľa počtu hodín</p>
<p>Monitorovanie, dohľad a zabezpečenie prevádzkových postupov RKIS NKÚ SR.</p>	<p>Podľa počtu hodín</p>
<p>Doplnkové školenie vybraných pracovníkov objednávateľa na prevádzkové postupy modulov RKIS NKÚ SR a spôsob práce koncových užívateľov.</p>	<p>Podľa počtu hodín</p>
<p>Služby podpory jednotlivých prvkov infraštruktúry RKIS NKÚ</p>	<p>Podľa počtu hodín</p>

SR, pre ktoré existuje štandardná podpora ich špecifických dodávateľov a ktoré môže vykonať dodávateľ, ak ho o to objednávateľ požiada.	
Konzultácie prác pre prevádzkovú a testovaciu infraštruktúru.	zahrnuté v paušále
<p>Služby pri administrácii a správe prevádzkového prostredia RKIS NKÚ SR, v rozsahu nasledovných podporných služieb pre moduly RKIS NKÚ SR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • návrh opatrení minimalizujúcich vznik mimoriadnych udalostí, • konzultácie o prípadných technických problémoch, posúdenie, návrh riešenia na mieste na základe know-how pracovníkov dodávateľa, • zostavenie chybového hlásenia pre výrobcov SW v rámci RKIS NKÚ SR so všetkými požadovanými náležitosťami, • sledovanie opráv zhlásených chýb a aj iných chýb, ktoré môžu mať dopad na využitie licencií, • návrh nasadenia prípadných opráv (patch), ktoré sprístupňuje výrobca SW, • návrh na prechod na novú verziu (release) na základe interných skúseností a testov, • technický kontakt na výrobcu SW modulov RKIS, ktorý úzko spolupracuje s pracovníkmi objednávateľa na riešení technických problémov, ktoré presahujú náplň obvyklých služieb poskytovaných v rámci štandardnej podpory, • priama telefonická alebo e-mailová podpora určená pre vopred plánované udalosti, ktorých riešenie vyžaduje znalosť podnikovej a technickej infraštruktúry objednávateľa. 	Zahrnuté v rámci paušálu v rozsahu šesťnásť hodín mesačne, hodiny nad tento rámec budú fakturované podľa počtu hodín

Článok 2.1.1.4 Podmienky a lehoty plnenia služieb údržby riešenia a podpory prevádzky:

Forma pre zadanie požiadavky môže byť nasledovná:

- a) pomocou služby Hotline
- b) pomocou elektronickej pošty
- c) telefonické hlásenie s následným potvrdením formou a) alebo b)

- Dostupnosť služby Hotline a kontaktné adresy oprávnených osôb určia na základe písomnej dohody projektoví manažéri oboch zmluvných strán.

- Služba Hotline je služba kontaktného miesta dodávateľa pre nahlásenie chýb, prevádzkových problémov a otázok súvisiacich s prevádzkovanými modulmi RKIS NKÚ SR a aplikačnou časťou RKIS NKÚ SR.
- Služby Hotline sú prevádzkované počas pracovných dní v čase od 8.00 do 15.00.
- Kontaktnými osobami na zabezpečenie služby Hotline sú projektový manažér dodávateľa alebo vedúci pracovných skupín, pracovníci Hotline na strane objednávateľa a dodávateľa.
- Zmenu kontaktnej osoby je povinný nahlásiť projektový manažér jednej strany projektovému manažérovi druhej strany písomne bez zbytočného odkladu. Zmenu projektového manažéra za každú stranu schvaľuje Riadiaci výbor projektu.

Článok 2.1.2 - Služby na prevenciu a predchádzanie problémom formou profylaktických prác

Činnosť	Forma úhrady
<ul style="list-style-type: none"> • Služba vykonania preventívnych prehliadok SW tretích strán a APV RKIS NKÚ SR prostredníctvom softvérového servisného špecialistu dodávateľa • Konzultácie otvorených otázok zo strany objednávateľa (otázky inštalácie, používania a konfigurácie SW tretích strán, dokumentácie, posúdenie diagnostických informácií), • Sledovanie aktuálnosti verzií SW tretích strán u objednávateľa s možným odporúčením na ich aktualizáciu, informovať o zlepšeniach a funkčných rozšíreniach SW tretích strán , • Plánovať a zabezpečiť prechod na nové verzie SW tretích strán, • V rámci preventívnych opatrení aplikovať do SW tretích strán potrebné opravné balíčky (fixy), • Kontrolu chybových záznamov (logov) RKIS NKÚ SR a návrh opatrení na odstránenie chýb RKIS NKÚ SR, • Návrh zlepšenia výkonnosti SW tretích strán na základe zistených charakteristík pre príslušné Aplikačné programové vybavenie RKIS NKÚ SR, • Realizácia zmien v konfigurácii SW tretích strán pre zlepšenia výkonnosti, • Služby poskytnutia súčinnosti (PS) definované objednávateľom 	<p>Zahrnuté v rámci paušálu v rozsahu šestnásť hodín mesačne, hodiny nad tento rámec budú fakturované podľa počtu hodín</p>

Článok 2.1.2.1 Podmienky a lehoty plnenia služieb na prevenciu a predchádzanie problémom formou profylaktických prác

- 1 Preventívne prehliadky sú poskytované štandardne v pracovné dni v čase od 8:00 do 15:00 vo výnimočných prípadoch a po dohode zmluvných strán aj v iných časoch.
- 2 Po vzájomnej dohode zmluvných strán je možné plánované profylaktické činnosti realizovať cez vzdialený prístup.
- 3 Dodávateľ do 25. dňa mesiaca, ktorý predchádza mesiacu, v ktorom bude služba poskytovaná, zašle objednávateľovi návrh plánu činností, ktoré budú vykonané podľa podmienok definovaných vyššie.
- 4 Objednávateľ do konca mesiaca, ktorý predchádza mesiacu, v ktorom bude služba poskytovaná, tento plán potvrdí, alebo si dohodne s dodávateľom iný plán. V prípade, ak sa objednávateľ k plánu nevyjadrí v danom termíne, platí plán navrhnutý dodávateľom. Plán je možné zmeniť aj počas mesiaca po obojstrannom odsúhlasení projektových manažérov.

Na základe licenčných podmienok SW tretích strán dodávateľ služieb podpory nie je povinný:

- poskytovať technickú podporu na problémy produktu, ktoré vznikli v dôsledku:
 - zanedbania alebo chyby objednávateľom,
 - neodborného zásahu objednávateľom bez odsúhlasenia zmien dodávateľom - napríklad neodbornou inštaláciou opravného balíčku (fixu, alebo patchu) neodsúhlaseného dodávateľom
 - chybnej funkcie počítača, príp. operačného systému,
- poskytovať technickú podporu na problémy produktu zapríčinené zmenami prevádzkového prostredia, následkom ktorých sa toto prostredie stalo nezlučiteľným s prevádzkovým prostredím, pre ktoré boli produkty pôvodne dodané.

Článok 2.1.3 – Služby pre podporu produktov tretích strán

- Pod pojmom „Služby pre podporu tretích strán“ sa chápe poskytovanie služieb dodania podpory originálnych výrobcov softvérových a hardvérových komponentov, ktoré boli dodané v rámci plnenia predmetu zmluvy 2.3.2.

Činnosť	Forma úhrady
Služba „Maintenance“ pre skupinu SW produktov v zmysle podmienok originálneho výrobcu	ako samostatná položka
Služba „Carepack“ pre skupinu HW produktov v zmysle podmienok originálneho výrobcu	ako samostatná položka

Článok 2.1.3.1 Podmienky a lehoty plnenia služieb pre podporu produktov tretích strán

- Služba je poskytovaná na základe žiadosti objednávateľa a nezahŕňa služby ich nasadenia, implementáciu, customizáciu, nastavenie alebo iné služby spojené s dodávkou nových alebo opravných produktov. Tieto služby môžu byť realizované dodávateľom po vyžiadaní súčinnosti v rámci profylaktických služieb 2.1.2.
- Dodávateľ po získaní novej alebo údržbovej verzie SW tretích strán a jej overení vo vlastných podmienkach ju dodá objednávateľovi, čo projektoví manažéri za obidve strany potvrdia podpísaným preberacím protokolom.
- Nasadenie novej alebo údržbovej verzie SW tretích strán sa u objednávateľa vykoná po jej overení dodávateľom a za podmienok určených dodávateľom. V prípade, ak sa nasadením novej alebo údržbovej verzie štandardného softvéru neodstraňuje chyba kategórie A alebo B, jej nasadenie schvaľuje objednávateľ.

Článok 2.2 – Služby pre rozvoj RKIS NKÚ SR formou zmenových a rozvojových služieb

Činnosť	Forma úhrady
Služby pre zmeny konfigurácie a funkčnosti SW tretích strán vyvolané: <ul style="list-style-type: none">• požiadavkami objednávateľa,• rozvojom APV RKIS NKÚ SR.	Podľa počtu hodín
Služby zmeny aplikačného programového vybavenia súvisiace s rozvojom systému RKIS NKÚ SR – požiadavky na zmeny funkčností a nové funkčnosti RKIS NKÚ SR.	Zahrnuté v rámci paušálu v rozsahu šestnásť hodín mesačne, hodiny nad tento rámeč budú fakturované podľa počtu hodín
Konzultačné služby k riešeniu nových funkčností RKIS NKÚ SR,	Podľa počtu hodín
Služby pre dokumentovanie všetkých zmien a zásahov v RKIS NKÚ SR do dokumentácie v dohodnutej forme.	Zahrnuté v paušále
Školiace služby	Podľa počtu hodín
Služba pre zmenové a rozvojové konanie formou definovania požiadaviek (Zmenový list, ďalej ZL). Táto služba môže obsahovať nasledujúce aktivity: <ul style="list-style-type: none">• analýzu a návrh riešenia nových funkčností,• redizajn, realizáciu zmien nastavenia a konfigurácií,• vypracovanie odporúčaní na zmeny hardvérovej a	Zahrnuté v rámci paušálu v rozsahu šestnásť hodín mesačne, hodiny nad tento rámeč budú fakturované podľa počtu hodín

<p>softvérovej infraštruktúry ako aj aplikačnej časti diela za účelom dosiahnutia požadovanej úrovne služieb,</p> <ul style="list-style-type: none"> • vývoj nových funkcionalít existujúcich modulov ako i nových modulov a ich implementácia a zavedenie do produkčnej prevádzky, • dodávku SW tretích strán, HW a infraštruktúrnych komponentov pre RKIS NKÚ SR. 	
---	--

Článok 2.2.1 – Postup, spôsob a podmienky plnenia služieb pre rozvoj RKIS NKÚ SR formou zmenových a rozvojových služieb

- Zmenové a rozvojové konanie je formálna procedúra, ktorou sa realizuje požiadavka na zmenu alebo rozvoj modulov RKIS NKÚ SR. Výsledkom zmenového a rozvojového konania je zmena verzia (upgrade) jednotlivých modulov RKIS NKÚ SR obsahujúce riešenie pre jednu alebo viac požiadaviek na zmenu alebo rozvoj.
- Zmenové konanie je začaté doručením Zmenového listu podpísaného oprávnenými osobami objednávateľa dodávateľovi.
- Proces zmenového a rozvojového konania je aplikovaný na všetky odovzdané moduly RKIS bez ohľadu na to, či sú v danom momente nasadené v produkčnom systéme alebo v testovaní.
- Zmenovým listom sa rozumie objednávka vyhotovená objednávateľom v písomnej forme a odovzdaná dodávateľovi. Zmenový list (ďalej „ZL“) je podkladom pre dodávateľa na realizáciu požiadavky na zmenu. Každý ZL musí obsahovať:
 - číslo ZL,
 - identifikáciu aplikačného systému a modulu, v ktorom je zmena alebo rozvoj požadovaný,
 - podrobnú špecifikáciu požiadavky,
 - analýzu, návrh riešenia, prípadne štúdiu vykonateľnosti,
 - zoznam požadovanej dokumentácie, ak sa neuvedie, bude dodaná len používateľská dokumentácia,
 - predbežnú nezáväznú cenovú kalkuláciu za realizáciu zmeny,
 - termín odovzdania zmien,
 - maximálnu dobu testovania,
 - identifikáciu a podpis zodpovedného zástupcu Objedávateľa,
 - identifikáciu a podpis zodpovedného zástupcu Dodávateľa (akceptácia ZL zo strany Dodávateľa),
 - prílohy, pokiaľ sú potrebné,
 - hodnotu navýšenia alebo zníženia ceny udržiavaného diela v zmysle čl. 5.1.
- ZL môže obsahovať viac požiadaviek na zmeny.
- Zodpovedný zástupca dodávateľa podpisom potvrdzuje prevzatie ZL vrátane príloh dodávateľom, a tým vznik záväzku dodávateľa realizovať ZL v súlade s príslušnými ustanoveniami.

- Konečným písomným odsúhlasením (podpisom) ZL projektovým manažérom objednávateľa, sa stáva ZL záväznou objednávkou a dodávateľ je oprávnený začať s realizáciou zmenového konania.
- Jednotlivé ZL je možné združiť do dodávky Upgrade, ktorý bude ako jeden celok nasadený do informačného systému. Interval nasadenia sú 3 mesiace, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- Schválený harmonogram špecifikuje okrem vecných požiadaviek objednávateľa aj termíny plnenia, t.j. termíny odovzdania upravených programov alebo upravených programových balíkov na testovanie a do produkčného systému, a to tak, aby boli v súlade so schváleným harmonogramom odovzdávania ZL alebo Upgrade. Uvedené termíny sa považujú za odsúhlasené podpísaním harmonogramu ZL alebo Upgrade projektovými manažérmi oboch zmluvných strán.
- Zodpovedný zástupca objednávateľa podpíše “Protokol o odovzdaní ZL alebo Upgrade na akceptačné testy” do 5 pracovných dní po nasadení na testovanie.
- Objednávateľ ukončí akceptačné testy do 15 pracovných dní od skutočného odovzdania ZL alebo Upgrade dodávateľom do akceptačných testov, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Prevzatie a akceptáciu ZL alebo Upgrade potvrdí zodpovedný zástupca objednávateľa podpisom akceptačného protokolu. Nedodržanie termínu ukončenia akceptačných testov objednávateľom je rovnako považované za prevzatie a akceptáciu ZL alebo Upgrade k plánovanému termínu ukončenia akceptačných testov.
- Prevzatie a akceptáciu ZL alebo Upgrade potvrdí zodpovedný zástupca objednávateľa podpisom akceptačného protokolu.
- Ak sa v priebehu realizácie plnenia vyskytnú okolnosti, predvídané nebolo možné očakávať, a ktoré môžu mať dopad na termín realizácie alebo prekročenie kalkulovaných nákladov, dodávateľ o týchto okolnostiach bezodkladne písomne informuje objednávateľa. Objednávateľ obratom, najneskôr však do 3 pracovných dní, pošle svoje stanovisko k riešeniu nepredvídaných okolností. Stanovisko bude obsahovať niektorú z alternatív: akceptáciu zmien, zamietnutie riešenia alebo pozastavenie riešenia do času odstránenia okolností (napr. doplnenie špecifikácie zadania).
- Chyby a nedostatky zistené v priebehu akceptačných testov je objednávateľ povinný neodkladne oznámiť dodávateľovi. Tieto chyby sa dodávateľ zaväzuje odstrániť bezplatne v lehote do 5 pracovných dní.
- Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, odstránené chyby a nedostatky odovzdá dodávateľ objednávateľovi vo forme opravného balíčka (patchu).
- Chyby a nedostatky zistené po ukončení akceptačných testov dodávateľ odstráni bezplatne.
- Neoddeliteľnou súčasťou odovzdávania zmien k programovému vybaveniu je odovzdanie dokumentácie.
- Za termín ukončenia riešenia konkrétnej zmeny programového vybavenia sa považuje dátum podpisu Protokolu o akceptácii upgrade.

- Objednávateľ bezodkladne informuje dodávateľa o termíne začatia akceptačných testov, o priebehu akceptačných testov (ukončení testovania jednotlivých ZL), o plánovanom a o skutočnom čase nasadenia uprade do produkčného systému.

Článok 3 – Klasifikácia chýb

Podľa závažnosti sú chyby klasifikované nasledovnými kategóriami:

Klasifikácia	Popis
„Kategória A“	Kritická chyba (havária RKIS) – ohrozuje zabezpečenie základných činností objednávateľa. Znemožňuje využívanie RKIS NKÚ SR v požadovanej kvalite, spôsobuje vážne prevádzkové problémy. Jeho prechodné riešenie organizačným opatrením nie je možné alebo nie je pre Objednávateľa finančne únosné.
„Kategória B“	Vážna chyba – neohrozuje základné činnosti NKÚ SR. Spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní RKIS, alebo jeho časti. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením objednávateľa, ak je pre objednávateľa finančne únosné.
„Kategória C“	Bežná chyba – neobmedzuje zabezpečenie základných činností objednávateľa a nespôsobuje vážne dôsledky na využívanie a prevádzku RKIS NKÚ SR.

Článok 3.1 - Prijatie chybového hlásenia

- Klasifikácia každej chyby musí byť písomne odsúhlasená oboma stranami, inak nemožno realizovať jej odstránenie.
- Klasifikáciu chýb vykoná príslušný pracovník objednávateľa. V prípade námietok zo strany dodávateľa riešia rozpor dohodou projektu projektoví manažéri za obidve strany. Pokiaľ nie je možné dospieť k dohode, bude sporné postúpené na Riadiaci výbor projektu.

Článok 3.2 - Postupy a procesy pre riešenie chybového hlásenia

Procesy pre riešenie jednotlivých požiadaviek a chybových hlásení podľa kategórie závažnosť:

- Proces pre riešenie havarijného stavu,
- Proces pre riešenie chýb v bežnej lehote a v lehote pre vážne chyby,
- Procesy na nasadenie opraveného programového súboru do testovania a do produkčného systému formou patchu,
- Postup opravy dát v produkčnom systéme,
- Postup pre zmenu konfigurácie, reinštalácie.

Článok 3.3 - Lehota dodania riešenia vzniknutých chýb

Pre dodanie riešenia vzniknutých chýb APV platia podľa závažnosti nasledujúce časové lehoty:

Klasifikácia chyby	Lehota na riešenie
„Kategória A“	lehota dodania riešenia pre havarijný stav
„Kategória B“	lehota dodania riešenia pre vážnu chybu
„Kategória C“	bežná lehota dodania riešenia

- Ak vo výnimočných prípadoch dodanie riešenia chyby kategórie „B“ alebo „C“ vyžaduje dlhší čas, alebo odstránenie vyžaduje metodické dopracovanie a zmenu funkčnosti RKIS NKÚ SR, alebo odstránenie vyžaduje mimoriadne rozsiahly zásah, je dodávateľ povinný doručiť objednávateľovi najneskôr do 3 pracovných dní informáciu, že na odstránenie chyby nepostačuje daná lehota. V požiadavke zároveň dodávateľ zdôvodní nedodržanie lehoty na riešenie a navrhne náhradný termín.
- Zodpovedný pracovník objednávateľa požiadavku o náhradný termín posúdi, a ak dôvody na odklad sú dostatočné, potvrdí dodávateľovi do 5 pracovných dní akceptovanie odkladu riešenia chyby. V opačnom prípade oznámi dodávateľovi zamietnutie požiadavky alebo po dohode s projektovým manažérom dodávateľa určí nový náhradný termín. Od dátumu zamietnutia, resp. určenia nového náhradného termínu pokračuje plynutie lehoty, resp. novej lehoty na odstránenie chyby.
- O všetkých týchto skutočnostiach musí byť informovaný vedúci projektu oboch zmluvných strán. Pokiaľ nie je možné dospieť k dohode, bude sporné postúpené na Riadiaci výbor projektu.
- Lehoty pre reakciu na chybové hlásenia plynú počas prevádzky Hotline.
- Lehoty pre odstránenie chybového stavu plynú počas pracovných dní.
- Ak si riešenie chyby vyžaduje dlhší čas, ako je uvedené, dodávateľ navrhne objednávateľovi nový termín riešenia. Takto predĺženú lehotu zmluvné strany písomne potvrdia. Ako písomné potvrdenie je považované i potvrdenie zmeny termínu v Hotline.

Článok 3.3.1 Lehota dodania riešenia havarijného stavu (kategória A)

Lehota reakcie na havarijný stav a lehota riešenia pre havarijný stav sú určené v prílohe č. 5 zmluvy. Lehoty plynú od času prevzatia nahlásenia chybového hlásenia. Požiadavka pre riešenie havarijného stavu je zadávaná do Hotline/e-mail, v kombinácii s telefonickým hlásením na kontaktné adresy dodávateľa. Objedávateľ sa zaväzuje o havarijnom stave informovať projektového manažéra oboch zmluvných strán.

Výnimkou z uvedených lehôt môžu byť stavy odôvodnené:

- zavinením vyššou mocou, prípadne iné dôvody, vylučujúce zodpovednosť,

- písomnou dohodou zmluvných strán (napríklad akceptovanie provizórneho riešenia pre organizačné dôvody až do doby vhodnejšej na realizáciu definitívneho riešenia).

Článok 3.3.2 Lehota dodania riešenia pre vážnu chybu (kategória B)

Lehota reakcie na vážnu chybu a lehota riešenia pre vážnu chybu sú určené v prílohe č. 5 zmluvy, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Lehota začne plynúť od ďalšieho pracovného dňa nasledujúceho po dni, v ktorom bolo prevzaté chybové hlásenie.

Článok 3.3.4 Bežná lehota dodania riešenia (kategória C)

Lehota reakcie na chybové hlásenie kategórie C a bežná lehota riešenia sú určené v prílohe č. 5 zmluvy, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Lehota začne plynúť od ďalšieho pracovného dňa nasledujúceho po dni, v ktorom bolo prevzaté chybové hlásenie. Ak riešenie chyby vyžaduje dlhší čas, dodávateľ navrhne objednávateľovi do 7 pracovných dní od prevzatia chybového hlásenia nový termín riešenia, takto predĺženú lehotu zmluvné strany písomne potvrdia.

Článok 3.3.5 Lehota dodania riešenia chýb SW tretích strán v RKIS NKÚ SR

Pre dodanie riešenia chýb infraštruktúrnych modulov KIS NKÚ SR a dodávaných SW produktov platia štandardné podmienky poskytovania podpory a riešenie reklamácií producentov predmetných Softvérových produktov.

Článok 4 – Požiadavky na súčinnosť pri poskytovaní služieb podpory

- Pre zabezpečenie dennej prevádzky je potrebné zabezpečiť tím špecialistov so znalosťou implementovaných komponentov RKIS NKÚ SR z radov interných zamestnancov objednávateľa
- Pre zabezpečenie prevádzky internými zamestnancami je nevyhnutná znalosť komponentov RKIS NKÚ SR (vrátane operačného systému, databáz, produktov, aplikačných modulov) a taktiež dostatočná časová kapacita pre zvládnutie rozsiahleho IS
- Pre podporu prevádzky je možné využiť služby profylaktiky a vyžiadanie poskytnutia súčinnosti (PS) dodávateľa v rámci tejto zmluvy

Podmienky pre zabezpečenie dennej prevádzky je optimálne zabezpečiť kombináciou podpory internej a externej. Pre **internú podporu** je na strane objednávateľa nevyhnutné zabezpečiť minimálne:

- 2-3 interných špecialistov IT RKIS NKÚ SR so znalosťou technológií (operačného systému, databáz, produktov, APV RKIS NKÚ SR), zaškolených pre zabezpečenie rutinných prevádzkových činností pre podporu prevádzky RKIS NKÚ SR, pre zabezpečenie internej podpory používateľom z hľadiska infraštruktúry IT, identifikovanie a nahlasovanie chybových hlásení a požiadaviek na zmenu infraštruktúry RKIS NKÚ SR,

- garanta ku každému modulu RKIS NKÚ SR s detailnou znalosťou používateľských funkcií a biznis problematiky modulu RKIS NKÚ SR pre zabezpečenie internej podpory používateľom modulu, identifikovanie a nahlasovanie chybových hlásení a definovanie požiadaviek na zmenu modulu,
- projektového manažéra RKIS NKÚ SR pre zabezpečenie koordinácie a interakcie interného tímu a dodávateľsky zabezpečovaných prác.

Článok 4.1 - Spôsob a postup riešenia požiadaviek na súčinnosť (PS)

- 1 V závislosti od obsahu a rozsahu PS sa môžu projektoví manažéri obidvoch strán dohodnúť, že formálne náležitosti riešenia (formulár ZL, postup definície, odsúhlasovanie, proces akceptácie a spôsob fakturácie riešenia) PS budú riešené ako pri zmenovom a rozvojom konaní,
- 2 Projektový manažér na strane dodávateľa služieb po dohode s projektovým manažérom na strane objednávateľa navrhne postup, lehotu a odhad prácnosti realizácie predmetu PS. Lehota realizácie, akceptovaná obidvoma zmluvnými stranami, sa považuje za záväzný termín plnenia predmetu PS,
- 3 Dodávateľ služieb po vyriešení predmetu PS vypracuje popis realizácie služby a doručí ho objednávateľovi,
- 4 Objednávateľ akceptuje/neakceptuje službu a o výsledku informuje dodávateľa.

Článok 4.2 - Spôsob a postup vyžiadanie služby Hotline dodávateľa

- 1 Kontaktná osoba na strane objednávateľa iniciuje kontakt na dodávateľa prostredníctvom aplikácie pre podporu Hotline (aplikačný systém Hotline dodávateľa, „ďalej len Hotline“). Zadá do systému Hotline popis dôvodu kontaktu vrátane popisu zistenej chyby a jej symptómov.
- 2 V prípade nefunkčnosti systému Hotline, kontaktná alebo splnomocnená osoba iniciuje kontakt na kontaktnú osobu dodávateľa prostredníctvom e-mailu s potvrdením telefonicky. Po odstránení problémov v aplikácii Hotline zadá kontaktná osoba za stranu dodávateľa tieto údaje aj do aplikácie Hotline najneskôr do 48 hodín po inicializácii prvého kontaktu a upozorní na túto skutočnosť kontaktnú osobu objednávateľa, ako odpoveď na hlásenie zaslané e-mailom.

Pre vyžiadanie služby Hotline je potrebné zadať minimálne tieto informácie:

- dátum a čas výskytu chyby resp. požiadavky,
- časť systému, modul, ktorej sa chyba týka,
- krátky popis chyby,
- detailný popis chyby,

- identifikácia servera,
- typ požiadavky - chybová požiadavka, súčinnosť, žiadosť o zmenu,
- v prípade, že sa jedná o chybovú požiadavku - klasifikácia závažnosti chyby,
- identifikácia, e-mail a telefónne číslo zodpovednej osoby objednávateľa pre poskytnutie súčinnosti.

Článok 4.3 - Spôsob a postup poskytnutia podpory

Dodávateľ rieši ohlásenú chybu v nasledovných krokoch:

- 1 Preverí klasifikáciu chyby v súlade s definíciou uvedenou klasifikácie chýb a v termínoch nástupu na odstránenie chyby. V prípade, ak klasifikácia chyby nie je podľa neho v súlade so skutočnosťou, chybu preklasifikuje, o čom okamžite informuje mailom alebo telefonicky aj zodpovednú osobu za objednávateľa uvedenú v žiadosti o službu spolu s dôvodom pre klasifikácie. V prípade ak zodpovedný pracovník objednávateľa neakceptuje dôvod pre klasifikácie, nie je možné dospieť k dohode, bude sporné postúpené na rokovanie projektových manažérov, prípadne Riadiaci výbor projektu. Do rozhodnutia projektových manažérov, prípadne Riadiaceho výboru projektu platí pôvodná klasifikácia.
- 2 V termínoch podľa klasifikácie chyby a lehôt pre dodanie riešenia vzniknutých chýb, vykoná posúdenie kompletnosti hlásenej chyby. Ak podklady pre riešenie chyby nie sú dostačujúce alebo sú potrebné ďalšie doplňujúce podklady, bez ktorých nebude možné pokračovať v riešení, je dodávateľ povinný požiadať objednávateľa o doplnenie podkladov. Zodpovedný pracovník na strane objednávateľa zabezpečí doplnenie podkladov a ich zaslanie dodávateľovi. Lehota na úplné vyriešenie chyby pokračuje v plynutí od zaslania doplňujúcich podkladov objednávateľovi.
- 3 Pri analýze hlásenia o chybe dodávateľ posudzuje oprávnenosť hlásenia.
 - Pokiaľ chybná funkcionalita je v súlade s odsúhlasenou dokumentáciou, riešiteľ dodávateľa v Hotline k predmetnému hláseniu podá "vysvetlenie", resp. ho označí ako "neoprávnenú" chybu, čím sa považuje chyba za vyriešenú.
 - Ak nahlásená chyba vznikla v dôsledku chyby užívateľa, chyby softvérového produktu, chyby hardware, nedodržaním postupov a podmienok podľa dokumentácie k RKIS NKÚ SR alebo sa jedná o požiadavku na úpravu dát alebo aplikačnej časti diela, ktorá nemá súvis s programovou chybou, prípadne sa jedná o požiadavku na vygenerovanie jednorazových výstupov, resp. úpravy v systéme mimo pôvodnej špecifikácie, dodávateľ uvedie, že sa jedná o služby rozvoja resp. súčinnosť.
- 4 Pokiaľ bola chyba nahlásená po uplynutí záruky, dodávateľ uvedie, že sa jedná o služby rozvoja resp. súčinnosť a pokračuje ďalej

- 5 Na analýzu chyby a návrh odstránenia chyby môže v prípade potreby dodávateľ využiť služby a prostriedky „Maintenance“ poskytované pôvodným výrobcom softvérového produktu ako oprávnená osoba Objednávateľa.
- 6 V prípade, že je príčinou chyby chyba v moduloch Aplikačného programového vybavenia RKIS NKÚ SR, Dodávateľ okamžite začne práce na jej odstránení.

Článok 5 – Výpočet a úhrada ceny

Cena za poskytnutie Služieb podpory za jeden kalendárny mesiac je tvorená z dvoch zložiek:

- paušálnej zložky ceny za mesačnú údržbu (paušál)
- pohyblivej zložky ceny za mesačnú podporu.

Článok 5.1 – Výpočet mesačného paušálu

Paušálna zložka ceny za mesačnú údržbu (paušál) sa pre príslušný kalendárny mesiac vypočíta ako súčet súčinov percentuálnej sadzby a cien položiek udržiavaného riešenia. Percentuálne sadzby a ceny položiek sú uvedené v prílohe č. 3 zmluvy.

Cena jednotlivých položiek udržiavaného RKIS sa mení o hodnoty zmenových konaní navyšujúcich alebo znižujúcich rozsah podporovaného riešenia, ktoré boli akceptované najneskôr k poslednému dňu predchádzajúceho kalendárneho mesiaca. Hodnota zníženia alebo navýšenia ceny udržiavaného riešenia vplyvom daného zmenového listu musí byť explicitne uvedená v zmenovom liste.

Na mesačný paušál je viazaný limit hodín, ktoré možno použiť na služby definované vyššie. Pokiaľ objednávateľ v jednom mesiaci nevyčerpal celý objem limitu, potom nevyčerpané ľudskohodiny, maximálne vo výške troch mesiacov spoločného objemu ľudskohodín, môže tieto ľudskohodiny objednávateľ čerpať v nasledujúcom kalendárnom mesiaci. Presunutie hodín podľa predchádzajúcej vety je automatické. Nevyčerpané ľudskohodiny sa však neprenášajú do ďalšieho kalendárneho roka.

Článok 5.2 – Výpočet mesačnej pohyblivej zložky

Po ukončení kalendárneho mesiaca predloží dodávateľ objednávateľovi Mesačný akceptačný protokol, v ktorom uvedie objednávateľovi poskytnuté služby podľa článku 2. Akceptáciu služieb potvrdí projektový manažér objednávateľa podpisom Mesačného akceptačného protokolu.

Pohyblivá zložka ceny za mesačnú podporu sa vypočíta ako súčin objednávateľom akceptovaných hodín služieb označených v článku 2 ako „Podľa počtu hodín“ podľa rolí a jednotkových hodinových cien rolí uvedených v prílohe č.3.

Dodávateľ je oprávnený vystaviť faktúru za mesačnú údržbu vo výške súčtu mesačného paušálu a mesačnej pohyblivej zložky s dobou splatnosti 30 dní, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Prílohou faktúry je Mesačný akceptačný protokol, podpísaný projektovými manažérmi oboch strán.

Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru v dohodnutej dobe splatnosti.

Článok 5.3 – Cena za služby rozvoja a produktov tretích strán

Služby rozvoja RKIS NKÚ SR a služby pre podporu produktov tretích strán - hardvéru (ďalej HW) a softvéru (ďalej SW) sú realizované na základe objednávok objednávateľa v zmysle tejto zmluvy a po akceptovaní predmetu objednávky je dodávateľ oprávnený vystaviť faktúru v dohodnutej cene.

Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru v dohodnutej dobe splatnosti.

Za objednávateľa:

Za dodávateľa:

Dr.h.c. Doc. Ing. Ján Jasovský, PhD.
predseda NKÚ SR

(meno funkcia)

Dátum:
Miesto: Bratislava

Dátum:
Miesto:

Za dodávateľa:

Dátum:
Miesto: