## Príloha č. 6 SLA Zmluvy – Projekt odovzdania znalostí

Táto príloha popisuje základné princípy vypracovania a realizácie aktivity Odovzdania znalostí, cieľom ktorej je odovzdanie poskytovaných Služieb od Objednávateľa a doterajšieho Poskytovateľa Služieb a vytvorenia podmienok pre poskytovanie týchto Služieb novým poskytovateľom odo dňa začiatku poskytovania služieb v zmysle požiadaviek a parametrov definovaných v budúcej zmluve.

**A. Základná definícia**

Poskytovateľ je povinný vypracovať plán Projektu Odovzdania znalostí v zmysle ustanovení tejto prílohy a to minimálne v rozsahu:

1) Definovať organizačnú štruktúru projektového tímu,

2) Komunikačný plán,

3) Detailný časový harmonogram jednotlivých aktivít a míľnikov.

4) Zmluvné strany sa dohodli na pravidelných týždenných stretnutiach projektového tímu Projektu Odovzdania znalostí s cieľom informovať Objednávateľa o priebehu realizácie Projektu Odovzdania znalostí voči časovému harmonogramu, počas tranzitívnej periódy projektu podľa bodu 3.5 tejto zmluvy.

5) Poskytovateľ je povinný vypracovať v súčinnosti s Objednávateľom opis zavedenej metodiky na poskytovanie Paušálnych služieb podľa Prílohy č. 1 SLA Zmluvy a Objednávkových služieb podľa Prílohy č. 2 SLA Zmluvy.

Poskytovateľ sa zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie v súvislosti s prechodom znalostí z Objednávateľa a doterajšieho Poskytovateľa, a to najmä formou:

1) Poskytnutia technickej, prevádzkovej a inej dokumentácie,

2) Inštruktáží tímu nového poskytovateľa tímom Poskytovateľa,

3) Informovanosti o poskytovaní Služieb doterajším Poskytovateľom Služieb tímu nového poskytovateľa za podpory tímu Objednávateľa (napr. riešenie Incidentov), 4) Konzultácií s kľúčovými osobami poskytovateľa

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť novému poskytovateľovi súčinnosť minimálne v rozsahu:

1) odovzdanie aktualizovanej dokumentácie IS (technickú, aplikačnú

(administrátorskú), užívateľskú, prevádzkovú, inštalačnú,...),

2) odovzdanie aktuálnej systémovej dokumentácie – zdrojové kódy, aplikačná architektúra, parametre a nastavenia aplikácií a databáz, štruktúra databáz a nastavenia,

3) zabezpečenie odovzdania kópií SW vlastneného Objednávateľom a prevzatého doterajším Poskytovateľom, ak také sú, na výmenných médiách dodaných, alebo vytvorených v rámci prevádzky Služieb,

4) odovzdanie všetkých hesiel k IS pre zabezpečenie bezproblémovej prevádzky,

5) administrácie otvorených Incidentov a požiadaviek, ktoré nebudú ukončené v rámci Služieb v súčinnosti s novým poskytovateľom,

6) oboznámenie Objednávateľa a nového poskytovateľa s existujúcou dokumentáciou formou workshopu,

7) oboznámenie Objednávateľa a nového poskytovateľa so zdrojovými kódmi formou workshopu, 8) oboznámenia nového poskytovateľa s IS, jeho modulmi, vrátane pokrytia funkcionalít modulmi formou workshopu,

9) oboznámenia nového poskytovateľa s relevantnou infraštruktúrou IS formou workshopu,

10) súčinnosť pri pilotnej podpore prevádzky a údržbe – t. j. realizácia súboru činností, ktoré overia schopnosť nového poskytovateľa zabezpečiť prevádzku IS s definovanými parametrami (napr. testovanie postupov riešenia známych prevádzkových chýb, fixácia vybraných programových chýb, implementácia vybraných požiadaviek na zmeny, monitoring IS,...),

11) súčinnosť pri testovacej inštalácii vybranej aplikácie (modulu) na základe technickej príručky,

12) súčinnosť pri zaškolení pracovníkov, ktorí budú vykonávať služby prevádzky, údržby a podpory.

Poskytovateľ je povinný predložiť Objednávateľovi na akceptáciu výstupy viažuce sa na záverečný míľnik plánu Projektu Odovzdania znalostí najneskôr 21 pracovných dní pred dňom ukončenia poskytovania Služieb Projektu odovzdania znalostí.

Zmluvné strany sa dohodli, že Projekt Odovzdania znalostí končí dňom predchádzajúcim dňu začatia poskytovania služieb novým poskytovateľom, pričom do tohto dňa nesie plnú zodpovednosť za poskytovanie Služieb Poskytovateľ, avšak nie dlhšie ako 3 mesiace od skončenia platnosti Zmluvy.

**B. Schvaľovanie výstupov**

1) Zmluvné strany sa dohodli, že plán Projektu Odovzdania znalostí, všetky výstupy alebo definované míľniky v zmysle tohto plánu musia byť schválené a akceptované Oprávnenou osobou za stranu Objednávateľa.

2) Objednávateľ sa zaväzuje, že vykoná kontrolu výstupu Projektu Odovzdania znalostí do päť pracovných dní odo dňa ich predloženia Poskytovateľom.

3) Výsledok Akceptačného konania výstupu Projektu Odovzdania znalostí alebo jeho časti sa Objednávateľ zaväzuje písomne oznámiť Poskytovateľovi najneskôr do troch pracovných dní od realizácie Akceptačného konania.

4) V prípade akceptácie akéhokoľvek výstupu uvedeného v bode 1, vyhotoví Poskytovateľ do troch pracovných dní písomný Akceptačný protokol, ktorý bude podpísaný Oprávnenými osobami obidvoch Zmluvných strán. Akceptačný protokol musí obsahovať najmä:

5) dátum odovzdania a prevzatia výstupu Projektu Odovzdania znalostí,

6) popis poskytnutého výstupu Projektu Odovzdania znalostí,

7) uvedenie prípadne zistených nedostatkov, ktoré musí Poskytovateľ ešte odstrániť s uvedením záväznej lehoty na ich odstránenie,

8) potvrdenie, že výstup Projektu Odovzdania znalostí je v súlade s plánom Projektu Odovzdania znalostí, prípadne inými podmienkami, dohodnutými v príslušnej prílohe alebo dokumente, tvoriacich súčasť tejto SLA Zmluvy,

9) potvrdenie, že boli dodané všetky zmluvne dohodnuté dokumentácie.

10) Ak výstup Projektu Odovzdania znalostí alebo jeho časť Objednávateľom akceptovaný nebude, Objednávateľ je v zmysle bodu B.3 tejto prílohy povinný písomne oznámiť túto skutočnosť Poskytovateľovi aj s výhradami, pre ktoré míľnik nebol akceptovaný. Poskytovateľ je povinný vypracovať plán, prostredníctvom ktorého vykoná kroky na odstránenie výhrad a predloží ho Objednávateľovi na akceptáciu. Zároveň je Poskytovateľ povinný ďalej pokračovať v zmysle plánu Projektu Odovzdania znalostí. Po odstránení všetkých výhrad, Poskytovateľ opätovne predloží neakceptovaný výstup Projektu Odovzdania znalostí alebo jeho časť Objednávateľovi na opätovnú akceptáciu.

**C. Termíny realizácie Projektu Odovzdania znalostí**

Poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie aj za súčinnosti nového poskytovateľa, aby novému poskytovateľovi odovzdal prevádzku IS v čiastkových termínoch podľa tabuľky nižšie, najneskôr v lehote troch mesiacov od účinnosti novej zmluvy s novým poskytovateľom.

Termínový harmonogram Projektu Odovzdania znalostí o údržbe a prevádzke:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Termín**  **(pracovné dni)** | **Predmet** | **Výstup/Forma** |
| T + 0 prac. dní | Začiatok Tranzitívnej periódy |  |
| T + 10 prac. dní | Odovzdanie dokumentácie a zdrojových kódov podľa v rozsahu tejto prílohy | Dokumenty |
| T + 15 prac. dní | Odovzdanie hesiel a prevádzkovej dokumentácie (napr. otvorených Incidentov) podľa tejto prílohy | Dokumenty |
| T + 20 prac. dní | Workshop k dokumentácii podľa  tejto prílohy | Workshop v rozsahu max. 2 x 4hodín |
| T + 30 prac. dní | Workshop k architektúre a zdrojovým kódom podľa tejto prílohy | Workshop v rozsahu max. 2 x 4hodín |
| T + 30 prac. dní | Workshop k infraštruktúre podľa tejto prílohy | Workshop v rozsahu max. 2 x 4hodín |
| T + 40 prac. dní | Súčinnosť pri pilotnej podpore podľa tejto prílohy | Zoznam overených činností |
| T + 50 prac. dní | Súčinnosť pri testovacej inštalácii podľa tejto prílohy | Zoznam overených činností |
| T + 55 prac. dní | Súčinnosť pri školení podľa tejto prílohy | Zoznam overených činností |

Jednotlivé časti harmonogramu a ich termíny sa môžu posunúť alebo presunúť podľa skutočne vykonávaných činností a potrieb etapy.

**D. Dokumentácia pre informačné systémy**

Dokumentácia sa riadi Vyhláškou o riadení projektov a obsahuje minimálne:

**1) Technická príručka:**

a) Základné informácie o aplikácii,

b) Požiadavky na základné HW a SW prostredie,

c) Popis aplikácie (po moduloch ak je o relevantné),

d) Postup inštalácie aplikácie,

e) Nové spustenie aplikácie,

f) Nasadenie novej verzie aplikácie,

g) Konfigurácia aplikácie,

h) Monitoring a údržba,

i) Riešenie možných problémov,

j) Zálohovanie a obnova zo zálohy.

**2) Administrátorská príručka:**

a) Spáva aplikácie/systému,

b) Správa používateľov systému,

c) Správa skupín používateľov,

d) Prístupové práva - prideľovanie prístupových práv a správa.

**3) Správa parametrov aplikácie:**

a) Správa číselníkov,

b) Nastavenia pracovnej stanice.

**4) Používateľská príručka:**

a) Popis používateľského prostredia,

b) Úvodné nastavenia,

c) Popis funkcionalít aplikácie (po moduloch) popis základného ovládania a používania dokumentácie pre konkrétne informačné systémy, sa môže byť formálne usporiadané odlišné. Obsahovo ale bude obsahovať vymedzené oblasti.