Obsah

[1 Predmet zákazky: 3](#_Toc178674643)

[2 Interná analýza: 3](#_Toc178674644)

[3 Rozsah služieb 4](#_Toc178674645)

[3.1 Paušálne služby 5](#_Toc178674646)

[3.1.1 Základná podpora 5](#_Toc178674647)

[3.1.1.1 Hot line (ďalej len „Call centrum“) 5](#_Toc178674648)

[3.1.1.2 Služby „HelpDesk“ 5](#_Toc178674649)

[3.1.1.3 Údržba SOFTIP ERP: 7](#_Toc178674650)

[3.1.2 Rozšírená podpora 7](#_Toc178674651)

[3.1.2.1 Služby podpornej projektovej činnosti 7](#_Toc178674652)

[3.1.2.2 Konzultačné činnosti špecialistov na podporu používateľov Objednávateľa a prevádzky SOFTIP ERP 8](#_Toc178674653)

[3.1.2.3 Synchronizácia Zákazníckych dopracovaní vytvorených SOFTIPom so štandardným SOFTIP ERP 8](#_Toc178674654)

[3.1.2.4 Systémové služby na podporu prevádzky SOFTIP ERP a SOFTIP ERP UAT 9](#_Toc178674655)

[3.2 Nepaušálne služby 12](#_Toc178674656)

[3.2.1 Nepaušálne služby k aktuálnemu SOFTIP ERP 14](#_Toc178674657)

[3.2.1.1 Analýza dodaných požiadaviek na úpravy SOFTIP ERP a integrácie so SW tretích strán 14](#_Toc178674658)

[3.2.1.2 Rozvoj/programové dopracovania SOFTIP ERP na Objednávku (Zmenové požiadavky) 15](#_Toc178674659)

[3.2.1.3 Služby nad rámec Rozšírenej podpory (viď. bod 3.1.2) 16](#_Toc178674660)

[3.2.1.4 Poskytovanie služieb mimo pracovného času (pracovné dni medzi 8:00 – 16:00) 16](#_Toc178674661)

[3.2.1.5 Školenia online/on-site podľa špecifikácie uvedenej v individuálnej objednávke 16](#_Toc178674662)

[3.2.2 Rozšírenie SOFTIP ERP – služby k rozšírenému SOFTIP ERP 16](#_Toc178674663)

[3.3 Opcia – Vendor lock 16](#_Toc178674664)

# Predmet zákazky:

* Názov zákazky: Podporné a rozvojové služby k ERP informačnému systému programu Softip Profit Plus
* Druh zákazky: Služba
* Na dodanie predmetu zákazky bude s víťazným uchádzačom uzavretá Zmluva o poskytovaní služieb.

# Interná analýza:

Spoločnosť OLO, a.s. (ďalej len „Objednávateľ“) aktuálne využíva ako nosný informačný systém kategórie ERP formou aplikačného programového vybavenia Softip Profit Plus, aktuálne vo verzii 08. (ďalej len „SOFTIP ERP“). Objednávateľ súbežne s Produkčnou verziou SOFTIP ERP využíva aj testovacie prostredie SOFTIP ERP (ďalej len „SOFTIP ERP UAT“). Objednávateľovi SOFTIP ERP poskytuje plne integrované nástroje pre riadenie ekonomicko-finančných procesov v reálnom čase a možnosti tvorby výkazov podľa vlastných potrieb a požiadaviek.

Objednávateľ aktívne využíva niekoľko aplikácií a modulov SOFTIP ERP, ktoré zahŕňajú ekonomické a finančné procesy, modul pre schvaľovanie (Approval), obchod a výrobnú logistiku a taktiež aplikácie riadenia ľudských zdroj, či nadstavbový modul Softip EZO pre evidenciu zmlúv a objednávok, nad ktorým beží aplikácia Softip Workflow (detailný rozpis Modulov a aplikácii tvorí prílohu č. 1 Špecifikácia ERP Softip). Testovacie prostredie SOFTIP ERP UAT má rovnakú konfiguráciu ako produkčné prostredie SOFTIP ERP.

Testovacie prostredie SOFTIP ERP UAT má dve primárne určenia:

1. Vykonávanie testov aktualizácií, úprav alebo dopracovaní pred ich nasadením na Produkčné prostredie SOFTIP ERP;
2. Vykonávanie testov interných procesov, dokladov, dátových úprav, systémových alebo užívateľských nastavení a parametrov vrátane posúdenia vplyvu na fungovanie procesov pred nasadením na Produkčné prostredie SOFTIP ERP.

Objednávateľ má na území Bratislavy významné postavenie v oblasti nakladania s komunálnymi odpadmi a nezastupiteľné postavenie v celom odpadovom hospodárstve hlavného mesta. Jeho poslaním je zabezpečovať kvalitné a efektívne služby v oblasti zberu, odvozu a likvidácie komunálneho a drobného stavebného odpadu. Popri hlavnej činnosti, ktorou je zber, odvoz a energetické zhodnocovanie komunálneho odpadu, Objednávateľ realizuje aj doplnkové služby, ako sú dotrieďovanie odpadu vyzbieraného v systéme triedeného zberu, odvoz odpadu prostredníctvom veľkokapacitných kontajnerov, spaľovanie privezeného odpadu tretích strán (okrem nebezpečného odpadu), výroba a predaj elektriny a predaj druhotných surovín.

Objednávateľ chce byť aj naďalej líder v oblasti odpadového hospodárstva nielen v Bratislave ale má cieľ dostať sa na úroveň tých najlepších v Európe. Preto má v pláne naďalej rásť a expandovať i do okolitých obcí v okolí Bratislavy, či podporovať povedomie o cirkulárnej ekonomike v rámci projektu KOLO a zvládnuť mnoho ďalších výziev a interných či externých projektov.

Z tohto dôvodu Objednávateľ hľadá Dodávateľa, ktorý bude schopný zabezpečiť na ekonomicky čo najvýhodnejšej úrovni cien Podporné a rozvojové služby k SOFTIP ERP pre nasledovné roky. Predmetom budúcej zmluvy je zabezpečenie prevádzky, údržby, podpory a realizácia úprav a zmien systému SOFTIP ERP na 48 mesiacov.

Objednávateľ plánuje naďalej používať informačný systém SOFTIP ERP na úrovni funkčnosti minimálne v takom stave ako je a teda nepredpokladá, že z dôvodu udržania aktuálnej funkčnosti bude potrebné zasahovať do zdrojového kódu. Akékoľvek požiadavky na rozvojové aktivity v podobe nových funkcionalít musia byť vyriešené spôsobom neporušujúcim autorské práva (dostavba, nadstavba, parametrizácia ...). V takýchto prípadoch bude objednávateľ postupovať v zmysle § 89 zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov. Akékoľvek porušenie autorských práv je pre verejného obstarávateľa neprípustné a preto na túto skutočnosť dopredu upozorňuje.

## V nasledujúcej kapitole je popísaný východiskový stav, t. j. súčasná funkcionalita SOFTIP ERP. Súčasný stav Softip ERP

Objednávateľ aktuálne využíva ERP systém Softip Profit Plus, verziu 08 a to nasledovné štandardizované ERP moduly a aplikácie:

ADM – Administrácia

*Poskytuje správcom nástroje na definovanie a správu prístupových práv, konfiguráciu systémových nastavení a spracovanie dokumentov. Tento modul je nevyhnutný na zabezpečenie, aby k citlivým informáciám a funkciám v aplikáciách SOFTIP mali prístup len oprávnené osoby.*

*Funkcie administrácie zároveň zefektívňujú spracovanie dokumentov, vrátane správy šablón tlače a riadenia dôležitých dátových registrov využívaných v rôznych aplikáciách. Centralizáciou týchto úloh administrácie sa zvyšuje efektívnosť, znižuje sa chybovosť a podporuje sa súlad s organizačnými politikami.*

UCT - Účtovníctvo

*V danej aplikácií sa používa štandardná funkcionalita. Hlavnou činnosťou je kontrola a následné spracovanie účtovných informácií z jednotlivých aplikácií. Výstupom sú legislatívne výkazy a rôzne ďalšie prehľady vo forme preddefinovaných tlačových zostáv a prípadne export údajov do Excel-u.*

DPH  - Spracovanie daňových priznaní a kontrolného výkazu

*V danej aplikácií sa používa štandardná funkcionalita na spracovanie daňových dokladov pre Daňové priznanie k DPH, Súhrnný výkaz a Kontrolný výkaz. Uvedené výkazy sú zostavované na mesačnej báze.*

DOD – Dodávatelia na evidovanie a spracovanie došlých faktúr

*Aplikácia zabezpečuje evidenciu došlých faktúr v členení podľa pôvodu, obstarania a typu v celej problematike riešenia, čiže od evidencie, schválenia následnej likvidácie a úhrady. Aplikácia je prepojená s dvoma nadstavbovými modulmi Approval (schvaľovanie DF) a EZO (sledovanie plnenia zmlúv a objednávok).*

FIN – Financovanie, rozšírenie funkčnosti pri spracovaní platobných povinností a nárokov a komunikácie s finančnými inštitúcia- bankami

*V danej aplikácií sa používa štandardná funkcionalita. V aplikácia sa využívajú nasledovné evidencie*

* *Prevodné príkazy - k vytváraniu súborov platieb pre banku*
* *Predpokladané platby – generovanie PP splátok leasingov a záloh na elektrickú energiu*
* *Prehľad bankových výpisov - aktualizácie platieb prvotných dokladov a vytvorenie účtovných zápisov.*

SAL – Saldokonto, evidencia pohľadávok a záväzkov

*V danej aplikácií sa okrem vytvárania upomienok používa štandardná funkcionalita.*

UPOMIENKOVAČ

*Modul „Upomienkovač“ je nástroj navrhnutý na automatizáciu a správu upomienok súvisiacich s finančnými transakciami, ako sú napríklad nezaplatené faktúry alebo čakajúce platby. Tento modul pomáha Objednávateľovi tým, že automaticky generuje upomienky, ktoré môžu byť následne zaslané klientom alebo interným zainteresovaným stranám, čím sa zabezpečí riešenie nesplnených finančných záväzkov. Táto funkcia podporuje efektívne finančné riadenie, znižuje riziko zmeškaných platieb a prispieva k plynulému účtovnému procesu pravidelnou komunikáciou o stave platieb.*

POK – Pokladňa  určená na evidovanie a spracovanie hotovostných operácií

*V danej aplikácií sa používa štandardná funkcionalita. Likvidácia pokladničných dokladov sa vykonáva pomocou prednastavených pokladničných operácií. Sleduje sa evidencia záloh poskytnutých zamestnancom. Nesleduje sa evidencia cenín.*

DIM – Drobný investičný majetok

*V danej aplikácií sa používa štandardná funkcionalita. V aplikácií sa eviduje drobný majetok ako operatívna evidencia. Evidencia sa vytvára importom výdajok z aplikácie Sklad. Majetok je rozdelený do 6-tich skupín a podľa skupiny sa sleduje stredisko, evidenčné miesto a prípadne aj osobné číslo. Nesledujú sa žiadne ďalšie informácie napr. príslušenstvo.*

IMA – Dlhodobý investičný majetok

*V danej aplikácií sa používa štandardná funkcionalita evidencie odpisovaného majetku. Na odpisovanie sa využíva rovnomerná metóda pre účtovné aj daňové odpisy. Doby odpisovania sú rôzne pre účtovné a daňové odpisy. Nevyužíva sa evidencia dotácií aj keď vlastnia majetok nadobudnutý z dotácií. Pri niektorých položkách sa eviduje príslušenstvo.*

INV  – Inventúry IMA a DIM

*V danej aplikácií sa používa štandardná funkcionalita. Inventarizácia majetku sa vykonáva s prenosným terminálom podľa evidenčných miest (kancelárií) pri nastavenom parametri. Inventúry sa vytvárajú samostatne za Drobný dlhodobý majetok a Dlhodobý hmotný a nehmotný majetok.*

MIS  - manažérsky informačný systém

*Tento modul slúži na poskytovanie komplexných prehľadov a podporu strategického rozhodovania prostredníctvom pokročilého spracovania a analýzy dát. Integruje údaje z rôznych zdrojov (SOFTIP ERP, Excel) a ponúka konsolidované, spoľahlivé údaje pre manažment spoločnosti.*

LOG- Logistika

viď nižšie časť Výrobná logistika

DOP – Doprava

viď nižšie časť Výrobná logistika

EZO - evidencia zmlúv a objednávok

*Aplikácia EZO je nadstavbová WEB aplikácia nad IS SOFTIP PROFIT, ktorá rieši evidenčnú časť problematiky nákupných a obstarávacích činností s možnosťou autonómneho, ale aj centralizovaného riešenia. Systém je zameraný na evidencie nákupu od vzniku požiadavky na nákup, cez jej schvaľovací proces, následnú možnosť konsolidácie požiadaviek v rámci spoločnosti (útvaru, organizácie) a jednotlivých dodávateľov až po vystavenie úhrnnej nákupnej zmluvy alebo objednávky, podľa miesta príjmu a dodávateľa. Aplikácia rieši problematiku kontroly čerpania prepojenia zmlúv cez objednávky a došlé faktúry.*

WKF-  workflow

*Aplikácia WKF je nadstavbová webová aplikácia nad IS SOFTIP PROFIT, ktorá umožňuje elektronické schvaľovanie vybraných firemných procesov a požiadaviek a rozširuje jednoduchý schvaľovací proces na komplexný pre žiadosti schválenia z aplikácie EZO (objednávky, zmluvy, požiadavky). WKF pozostáva z dvoch navzájom integrovaných častí, ktoré sú implementované u zákazníka na aplikačnom serveri, a sú to:*

1. *Vizuálna časť - webová aplikácia WKF, ktorá umožňuje používateľom definovať typy žiadosti pre schvaľovanie jednotlivých procesov, ku ktorým umožňuje zaevidovať množinu schvaľovateľov, prípadne ich zástupcov.*
2. *Nevizuálna časť - Workflow Služba (web service), ktorá zabezpečuje samotný automatický proces schvaľovania žiadostí na pozadí.*

SHR – Mzdy a personalistika

viď nižšie časť riadenie ľudských zdrojov a miezd

Softip HAPPY HR

*viď nižšie časť riadenie ľudských zdrojov a miezd*

APPROVAL

*Aplikácia slúži ako workflow na schvaľovanie dodávateľských faktúr.*

Aplikácie SOFTIP ERP sú nainštalované na aplikačnom serveri a sprístupnené pre klientske PC, DBMS. Základná konfigurácia servera aktuálne, ako aj plánovaný stav je popísaný v Príloha č.2 - Topológia technického prostredia prevádzky SPP (08 aj 11).

Systém využíva spoločnú databázu údajov a umožňuje pohľad na spracovávané údaje v potrebnej granulite z každého stupňa riadenia. Vybrané moduly systému sú integrované s modulmi iných dodávateľov. Aktuálne existujúce integrácie SOFTIP ERP a očakávané integrácie SOFTIP ERP v budúcnosti sú znázornené v nasledovnej schéme:

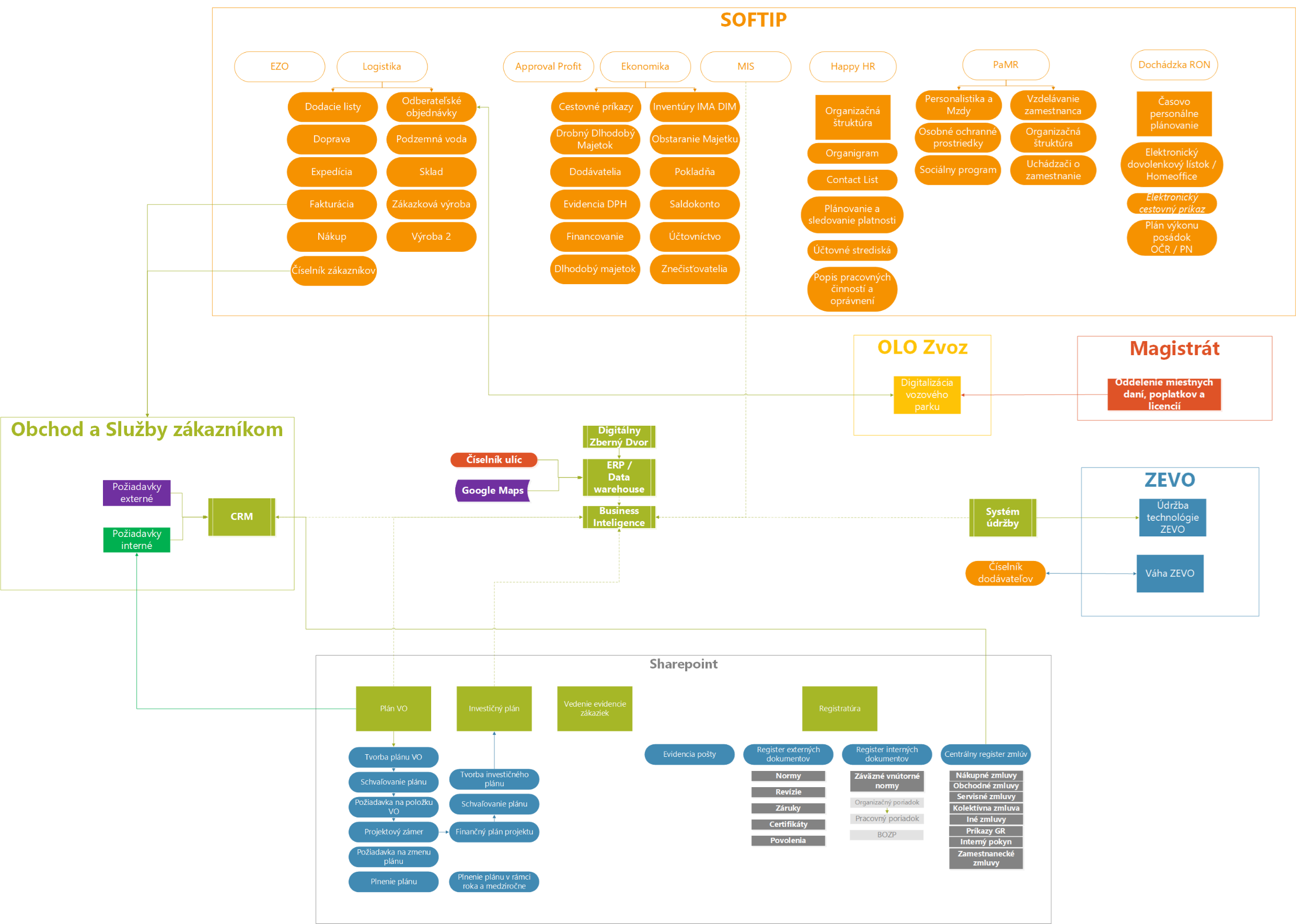
A screenshot of a computer

Description automatically generated

SOFTIP ERP je využívaný v rozsahu plnej funkcionality pre ekonomické a finančné riadenie organizácie, riadenie skladov, evidenciu majetku a výkonov internej prepravy, účtovanie miezd a spracovanie agendy personalistika a to nasledovne:

* **Finančné a ekonomické procesy** – Tento modul spravuje kompletné účtovné operácie vrátane miezd, daní a fakturácií, pričom spĺňa všetky legislatívne požiadavky Slovenskej republiky. Okrem základných účtovných funkcií podporuje aj vytváranie ročných účtovných uzávierok a daňových priznaní.
* **Riadenie zákazníckych vzťahov OBO** – tento modul umožňuje efektívne riadiť vzťahy so zákazníkmi, vrátane správy kontaktov, evidencie zmlúv a objednávok a realizácie predajných procesov.
* **Výrobná logistika** – tento modul pokrýva celý proces evidencie internej logistiky zvozu odpadu od evidencie vozového parku až po kontrolu nákladov, dostupnosť vozidiel a kapacít pracovníkov.
* **Riadenie ľudských zdrojov a miezd** – tento modul pokrýva správu personálnych údajov, evidenciu dochádzky a spracovanie miezd. Obsahuje aj podporné systémy pre správu vzdelávania zamestnancov a sociálnych programov.

Základná architektúra a prehľad spracovávaných dát, vzájomné súvislosti medzi modulmi a prehľad tokov dát v rámci prostredia Objednávateľa zobrazuje nasledovný diagram:



Základné údaje k rozsahu aktuálnych licencií a počtu používateľov je uvedený v Prílohe č. 1 - Špecifikácia SOFTIP ERP.

# Rozsah služieb

Objednávateľ očakáva od víťazného uchádzača (ďalej len „Poskytovateľ“) dodanie (poskytnutie) Podporných a rozvojových služieb pre SOFTIP ERP a SOFTIP ERP UAT na základe zmluvy o poskytovaní služieb v oblasti IT riešení. Predmetom zmluvy bude poskytovanie správy, údržby a technickej podpory SOFTIP ERP a SOFTIP ERP UAT s cieľom zabezpečiť jeho správnu funkčnosť a bezporuchovú prevádzku, údržbu a rozvoj v podmienkach Objednávateľa a zabezpečiť rýchlu obnovu funkčnosti v prípade poruchy. Zmluva bude uzavretá na dobu určitú – 48 mesiacov. Objednávateľ očakáva dodanie služieb Podpory a rozvoja SOFTIP ERP a SOFTIP ERP UAT vo forme a úrovni popísanej nižšie.

## Paušálne služby

Poskytovateľ je povinný v rámci paušálnych služieb poskytovať tieto služby, ak sú spojené s využívaním jeho personálnych kapacít, len počas pracovných dní v časoch od 8:00 – 16:00 v rámci ceny mesačného paušálu. V prípade potreby využitia personálnych kapacít Poskytovateľa mimo týchto časov je Objednávateľ povinný poskytnúť peňažnú náhradu za poskytnuté služby vo výške ceny za Nepaušálne služby. Poskytovateľ je vždy povinný, pri Požiadavke zo strany Objednávateľa na dodanie služieb Poskytovateľom, v prípade, že jeho dopytované služby nie sú súčasťou mesačného paušálu, tj Paušálnych služieb, na to Objednávateľa upozorniť.

V rámci definovaného rozsahu mesačného paušálu Objednávateľ očakáva poskytovanie nasledovných služieb:

### Základná podpora

Základná podpora pokrýva nasledovné služby:

#### Hot line (ďalej len „Call centrum“)

* poskytnutie odpovede cez Call centrum na otázky týkajúce sa problémových situácií vzniknutých pri používaní SOFTIP ERP, tzn. k obsluhe, k problémovým stavom, k správaniu sa systému v rozpore s opisom v programovej Dokumentácii, v časovom priestore maximálne 15 minút,
* prijatie nahlásených problémov a reklamácií.

#### Služby „HelpDesk“

* Helpdesk je aplikácia (nástroj) s webovým rozhraním, ktorá umožňuje elektronickú komunikáciu Poskytovateľa s Objednávateľom, zber a vyhodnocovanie prvotných záznamov (vád, problémov a reklamácií) k aktuálnej verzii SOFTIP ERP.
* Poskytovateľ sprístupní Objednávateľovi nástroj cez URL < doplní Poskytovateľ> a nastaví prístupové oprávnenia pre pracovníkov Objednávateľa (kľúčových užívateľov). Nástroj bude sprístupnený najneskôr od účinnosti Zmluvy. Dostupnosť nástroja 24/7.

Nástroj helpdesku umožní pracovníkom Objednávateľa zapísať a zaregistrovať prvotný záznam; tento Prvotný záznam/Problém Poskytovateľ kategorizuje ako Vadu (chybu) SOFTIP ERP alebo Námet.

V procese riešenia Prvotného záznamu/Problému umožní nástroj helpdesku Objednávateľovi sledovať/monitorovať nasledovné stavy: V riešení, čaká na zákazníka, Vyriešený, resp. Akceptovaný pre Námet.

Problém je všeobecné pomenovanie pre prvotný záznam v systéme (nástroji) helpdesku. Objednávateľ požaduje rozdeliť (kategorizovať) vady podľa ich závažnosti a špecifikovať rýchlosť/dobu ich riešenia a odstránenia:

##### Kategorizácia vád:

1. **I. Kritická vada -** je vada, majúca taký vplyv, že podstatné časti funkcionality SOFTIP ERP sú u Objednávateľa nepoužiteľné pre zabezpečenie činností, vyplývajúcich zo zákonných noriem a Objednávateľ nemôže pokračovať v práci náhradným spôsobom pomocou SOFTIP ERP.
2. **II. Hlavná vada -** je vada, ktorá má na spôsob používania SOFTIP ERP opísaný v programovej dokumentácii taký vplyv, ktorý neumožňuje jeho opísané používanie bez použitia iných technologických a metodických postupov navrhnutých Poskytovateľom.
3. **III. Drobná vada** - je vada, ktorá neovplyvňuje spôsob používania SOFTIP ERP opísaný v programovej dokumentácií z pohľadu plynulej prevádzky a spoľahlivosti, tzn. každá iná Požiadavka nahlásená cez „Helpdesk“, ktorá nie je ani Kritická ani Hlavná.

Poskytovateľ sa zaväzuje zahájiť servisné práce v závislosti od charakteru Prvotného záznamu podľa definícií *3.1.1.2.1 Kategorizácia vád:(I. - III.)*, v reakčných dobách podľa príslušnej tabuľky:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Kritická vada** | **Hlavná vada** | **Drobná vada** |
| **Reakčná doba** | 24 hodín | 24 hodín | 24 hodín |
| **Doba riešenia** | Do 2 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby | Do 15 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby | do najbližšej plánovanej verzie SOFTIP ERP; najneskôr do 6 mesiacov |

Eskalačná procedúra: V prípade prekročenia doby riešenia (odstránenia) Kritickej vady má Objednávateľ právo eskalovať jej vyriešenie formou telefonátu a emailu v uvedenom poradí na týchto pracovníkov Poskytovateľa. Uvedení pracovníci Poskytovateľa musia byť schopní komunikovať v slovenskom jazyku alebo v anglickom jazyku.

Eskalačné kontakty: Projektový manažér mobilné tel. číslo xxxxx, [email@xxxxx.xxx](mailto:email@xxxxx.xxx)

Kontakty na Call centrum budú uvedené v ponuke (zmluve), Kontakt na projektového manažéra v ponuke (zmluve).

**Reakčná doba** je definovaná ako doba do kedy sa Poskytovateľ zaväzuje zahájiť práce na riešení jednotlivých typov Požiadaviek a zasiela cez Helpdesk informáciu Objednávateľovi akým spôsobom bude danú Požiadavku riešiť.

**Doba riešenia** je definovaná ako doba, v rámci ktorej sa Poskytovateľ zaväzuje zverejniť opravnú verziu Softip ERP na Helpdesku a to okamihom oznámenia takého zverejnenia Objednávateľovi. Za odstránenie vady sa považuje aj jej prekategorizovanie vo forme čiastočného odstránenia vady na menej závažnú vadu podľa uvedenej kategorizácie, pričom celkový čas na jej odstránenie nesmie prekročiť termíny uvedené v tomto bode pre kategóriu vady.

Do doby riešenia sa nezapočítava doba, kedy je Objednávateľ v omeškaní s poskytnutím vyžiadanej súčinnosti Poskytovateľovi pri riešení Vady a doba, v rámci ktorej bolo riešenie Vady pozastavené na pokyn Objednávateľa.

V priebehu riešenia je Poskytovateľ oprávnený žiadať od Objednávateľa zaistenie podmienok pre riešenie Vady, poskytnutie informácii alebo súčinnosti pri riešení Vady.

K prerušeniu/pozastaveniu riešenia vady dôjde v týchto prípadoch:

* Dôvod vady je lokalizovaný v infraštruktúre Objednávateľa, za riešenie zodpovedá Objednávateľ;
* Dôvod vady je lokalizovaný v HW a SW infraštruktúre prevádzkovanej vlastnými kapacitami IT oddelenia Objednávateľa (HW a základní SW serverov, klientskych staníc, sieťová konektivita), za riešenie zodpovedá Objednávateľ;
* Dôvod vady je lokalizovaný v infraštruktúre poskytovateľa cloudových služieb. V takom prípade je Vada na riešenie zadaná poskytovateľovi tejto služby zo strany Objednávateľa alebo Poskytovateľa v závislosti od toho, ktorá zo strán je zmluvným partnerom poskytovateľa služby;
* Je vyžiadaná súčinnosť Objednávateľa týkajúca sa riešenia, napr. doplnenie dodatočných informácií;
* V ostatných prípadoch kedy prerušenie odsúhlasí Objednávateľ na základe Požiadavky Poskytovateľa.

#### Údržba SOFTIP ERP:

* poskytovanie aktuálnych verzií SOFTIP ERP so zapracovanými zmenami právnych predpisov súvisiacich s funkciami SOFTIP ERP (legislatívne zmeny),
* poskytovanie verzií SOFTIP ERP s jeho optimalizovanými funkciami (optimalizácia), ak k takej optimalizácii dôjde počas poskytovania podpory k SOFTIP ERP
* poskytnutie verzií SOFTIP ERP s rozšírenou funkcionalitou všeobecného charakteru, ak k takému rozšíreniu dôjde počas poskytovania podpory k SOFTIP ERP
* poskytnutie aktualizovaných verzií SOFTIP ERP reflektujúcich kontinuálny vývoj použitej technologickej platformy, ak k takej aktualizácii počas poskytovania podpory k SOFTIP ERP dôjde na základe rozhodnutia Poskytovateľa

#### Licencie SOFTIP ERP

* poskytnutie licencií k SOFTIP ERP podľa Prílohy č.1 – Špecifikácia SOFTIP ERP

### Rozšírená podpora

Služby Rozšírenej podpory bude Poskytovateľ poskytovať Objednávateľovi pre aplikácie a moduly SOFTIP ERP implementované u Objednávateľa a jeho programové dopracovania funkčnosti, uvedené v Prílohe č.1 – Špecifikácia SOFTIP ERP.

Služby Rozšírenej podpory bude Poskytovateľ realizovať pre Objednávateľa na základe pravidelných mesačných písomných požiadaviek cez aplikáciu CDESK (ďalej len „ticketovací nástroj“) alebo JIRA Service Management ( ďalej len „ticketovací“ nástroj“) prevádzkovaného v HW a SW infraštruktúre Poskytovateľa alebo Objednávateľa. Objednávateľ je povinný pravidelne monitorovať informácie v ticketovacom nástroji. Špecializovaný ticketovací nástroj bude slúžiť na hlásenie, evidenciu, kontrolu termínov a spätný reporting Požiadaviek Objednávateľa smerované na Poskytovateľa mimo Požiadaviek smerovaných na Helpdesk. Poskytovateľ v rámci rozšírenej podpory umožní integráciu nástrojov CDESK a JIRA tak aby bolo možné požiadavku a jej stav riadiť v oboch systémoch súčasne.

Reakčná doba Poskytovateľa je 3 pracovné dni od zadania požiadavky Objednávateľom. Reakčná doba je definovaná ako doba do kedy sa Poskytovateľ zaväzuje zahájiť práce na riešení jednotlivých typov Požiadaviek a zasiela cez ticketovací nástroj informáciu Objednávateľovi akým spôsobom bude danú Požiadavku riešiť.

#### Služby podpornej projektovej činnosti

Poskytovateľ v rámci tejto služby vyčlení pre Objednávateľa personálne kapacity Projektového managera na koordináciu a riadenie interných personálnych kapacít Poskytovateľa v objeme 16 hod/mesiac. Projektový manažér je zodpovedný za dohľad nad implementáciou a údržbou systému SOFTIP ERP zo strany Poskytovateľa. To zahŕňa zabezpečenie hladkého a efektívneho fungovania systému, koordináciu s rôznymi oddeleniami pri riešení vzniknutých problémov a riadenie aktualizácií a vylepšení systému. Okrem toho musí projektový manažér zabezpečiť súlad s právnymi a regulačnými požiadavkami a udržiavať jasnú komunikáciu voči Objednávateľovi.

#### Konzultačné činnosti špecialistov na podporu používateľov Objednávateľa a prevádzky SOFTIP ERP

**SOFTIP ERP – moduly v oblasti Ekonomickej, Logistickej, HR**

online konzultácie vo vopred dohodnutom dni. Termíny navrhuje Poskytovateľ najneskôr do 3 pracovných dní od obdržania Požiadavky Objednávateľa cez ticketovací nástroj:

Konzultačné činnosti špecialistov na podporu prevádzky SOFTIP ERP budú fakturované Poskytovateľom ako paušálne , kumulatívne na kvartálnej báze bez ohľadu na vyčerpaný objem. Objem dodaných konzultačných hodín bude evidovaný v ticketovacom nástroji formou Požiadavky. Poskytovateľ musí v rámci fakturácie uviesť na faktúre číslo Objednávateľom akceptovanej Požiadavky z ticketovacieho nástroja.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Modul/Oblasť služieb | Popis služby | Rozsah (počet hod./mesiac) |
| Ekonomické procesy | samostatne 2 x mesačne 4 hod., respektíve v súhrne8 hod. online konzultácií do mesiaca, ktoré môžu byť rozdelené podľa uváženia Objednávateľa do jednej alebo max. 2 online konzultácii; | 8 |
| Logistické procesy | samostatne 2 x mesačne 4 hod., respektíve v súhrne 8 hod. online konzultácií do mesiaca, ktoré môžu byť rozdelené podľa uváženia Objednávateľa do jednej alebo max. 2 online konzultácii; | 8 |
| HHR | samostatne 1 x mesačne 4 hod., online konzultácia do mesiaca | 4 |

V prípade potreby zmeny alokovaných personálnych kapacít zo Strany Poskytovateľa je Poskytovateľ povinný požiadať Objednávateľa o akceptovanie danej zmeny. Objednávateľ si vyhradzuje právo na takzvanú skúšobnú dobu nového Špecialistu (Pracovníka) pri riešení Požiadaviek Objednávateľa a v prípade nespokojnosti má Objednávateľ právo požiadať Poskytovateľa o výmenu Špecialistu (Pracovníka) s ktorého službami Objednávateľ nebol spokojný. Poskytovateľ najneskôr do 3 pracovných dní od obdržania žiadosti Objednávateľa o výmenu špecialistu zašle návrh mien aspoň 2 Pracovníkov spolu s ich aktuálnym pracovným životopisov/zoznamom pracovných skúseností. Objednávateľ si následne vyberie nového Špecialistu (Pracovníka) zodpovedného za konkrétny modul.

#### Synchronizácia Zákazníckych dopracovaní vytvorených SOFTIPom so štandardným SOFTIP ERP

Poskytovateľ priebežne zabezpečuje udržiavanie súladu SOFTIP ERP používaného Objednávateľom, spolu s jeho dopracovanými funkčnosťami dodanými spoločnosťou Softip na základe dodatočných Individuálnych objednávok podľa bodu 3.2 Nepaušálne služby a už dodaných Programových dopracovaní podľa Prílohy č.1. Špecifikácia SOFTIP ERP.

#### Systémové služby na podporu prevádzky SOFTIP ERP a SOFTIP ERP UAT

Objednávateľ zabezpečuje funkčnú infraštruktúru a Poskytovateľ zodpovedá za inštaláciu, konfiguráciu SOFTIP ERP a SOFTIP ERP UAT (všetkých potrebných súborových aplikácií alebo web aplikácií ) s cieľom zabezpečiť ich správnu funkčnosť a bezporuchovú prevádzku, údržbu a rozvoj v podmienkach Objednávateľa a zabezpečiť rýchlu obnovu funkčnosti v prípade poruchy, viď Príloha č.2 - *Topológia prostredia prevádzky (alebo ďalej len „infraštruktúra Objednávateľa“).*

**Zodpovednosti Objednávateľa** ohľadne prevádzky infraštruktúry sú:

* + Poskytovanie a údržba infraštruktúry: Objednávateľ je zodpovedný za poskytovanie a údržbu infraštruktúry serverov (viď Príloha č.2 - *Topológia prostredia prevádzky*). To zahŕňa hardvér, aktualizácie operačného systému a konfiguráciu serverov.
  + Pripojenie k sieti: Zabezpečenie stabilného a dostatočného pripojenia k sieti. To zahŕňa údržbu sieťovej infraštruktúry a riešenie akýchkoľvek problémov s priepustnosťou siete.
  + Bezpečnosť: Implementácia a správa bezpečnostných opatrení pre poskytovanú infraštruktúru, ako sú firewally, antivírusový softvér a ovládanie prístupu Poskytovateľa cez VPN do siete Objednávateľa.
  + Správa databáz: Objednávateľ je zodpovedný za správu a zálohovanie svojich údajov/databáz pre oba systémy – SOFTIP ERP a SOFTIP ERP UAT. Správou sa rozumie zabezpečenie chodu databázového servera MS SQL v zmysle dohodnutých technických parametrov uvedených v Topológii riešenia do úrovne dostupnosti jednotlivých databáz. Zálohovanie zahŕňa pravidelné zálohovanie údajov, zabezpečenie integrity údajov a implementáciu postupov obnovy po havárii. Avšak Poskytovateľ je povinný požiadať Objednávateľa o zabezpečenie ad hoc záloh databáz pred akoukoľvek akciou Poskytovateľa, ktorá by mohla mať vplyv na integritu týchto databáz a až po vykonaní tejto zálohy/záloh Objednávateľom je Poskytovateľ oprávnený pokračovať v danej akcii.

**Zodpovednosti Poskytovateľa** ohľadne prevádzky SOFTIP ERP a SOFTIP ERP UAT sú:

* Inštalácia a konfigurácia SOFTIP ERP a SOFTIP ERP UAT: Dodávateľ je zodpovedný za včasnú a správnu inštaláciu a konfiguráciu softvéru aplikácií SOFTIP ERP a SOFTIP ERP UAT na infraštruktúre Objednávateľa.
  1. Inštalácia aktuálnych verzií so zapracovanými zmenami právnych predpisov súvisiacich s funkciami SOFTIP ERP (legislatívne zmeny),
  2. Inštalácia verzií s jeho optimalizovanými funkciami (optimalizácia komplexnej funkcionality systémov),
  3. Inštalácia verzií s rozšírenou funkcionalitou všeobecného charakteru (všeobecné rozširovanie funkcionalít reflektujúci kontinuálny vývoj na trhu a Zákaznícke požiadavky)
  4. Inštalácia aktualizovaných verzií reflektujúcich kontinuálny vývoj použitej technologickej (rozvoj v dôsledku IT)
  5. Inštalácia aktualizovaných verzií z dôvodu implementácie Zmenových požiadaviek Objednávateľa (úprav alebo dopracovaní softvérového riešenia) na základe Individuálnych objednávok (bod 3.2 Nepaušálne služby)
* Pravidelná údržba databáz: kontrola konzistencie, reindexácia, prepočet štatistík. Poskytovateľovi bude z tohto dôvodu poskytnutý admin prístup na infraštruktúru Objednávateľa (k SQL databáze).
* Monitorovanie výkonu: Poskytovateľ sleduje vyťaženosť zdrojov systému využívane aplikáciami SOFTIP ERP a SOFTIP ERP UAT pomocou monitoringu systému, sledovaním príslušných systémových záznamov (logov) na Windows serveri a SQL serveri za účelom včasného reagovania na aktuálne situácie a za účelom predikcie vzniku problematických situácii a predchádzaniu im a aby sa zabezpečilo, že aplikácie nevyčerpajú dohodnuté poskytnuté zdroje (definované v  Príloha č.2 - *Topológia prostredia prevádzky* ). Poskytovateľ sa zaväzuje vyvíjať a poskytovať SOFTIP ERP a SOFTIP ERP UAT, tak aby nedošlo bez predošlého včasného oznámenia k prečerpaniu zdrojov dohodnutých s Objednávateľom (definované v  Príloha č.2 - *Topológia prostredia prevádzky*). Poskytovateľ sa zaväzuje informovať Objednávateľa minimálne 3 (slovom tri) mesiace vopred, ak hrozí prečerpanie zdrojov. Za účelom presnejšieho a efektívnejšieho sledovania môže Poskytovateľ požiadať o prístup k príslušným záznamom monitoringu Odberateľa (zabbix).
* Funkčná  prevádzka SOFTIP ERP: Splnenie SLA pre SOFTIP ERP s dostupnou funkčnosťou - 95,2 % počas pracovných dní v časoch od 8:00 – 16:00 a zároveň pre modul SOFTIP PROFIT HR a PAM každý mesiac v čase od prvého dňa v mesiaci do deviateho dňa v mesiaci aj v časoch od 8:00 – 18:00. V ostatnom čase pre SOFTIP ERP (tj. v pracovných dňoch mimo časového úseku od 8:00 – 16:00 a mimo pracovných dní) a pre SOFTIP ERP UAT celkovo Objednávateľ požaduje funkčnosť systému na úrovni SLA 92,80 %. Parameter dostupnej funkčnosti SOFTIP ERP a SOFTIP ERP UAT sa pre SLA počíta kumulatívne na mesačnej báze. Aktuálny stav funkčnosti systémov (aktuálnu úroveň parametra dostupnej funkčnosti SOFTIP ERP SLA samostatne k obom systémom) poskytne projektový manažér Poskytovateľa Objednávateľovi na vyžiadanie písomne emailom vo forme prílohy č.3 Opisu. Za každý výpadok funkčnosti pod stanovenú úroveň parametra dostupnej funkčnosti SOFTIP ERP pre SLA vzniká Objednávateľovi nárok na zmluvnú pokutu vo výške 500 EUR v danom mesiaci. Dostupnosť funkčnosti ERP znamená, že používateľovi sa po prihlásení do SOFTIP ERP spustí systém v rozsahu pridelených prístupových práv používateľského konta. Do hodnoty (%) parametra dostupnej funkčnosti SOFTIP ERP sa nezapočítava čas potrebný na nevyhnutné servisné zásahy vyvolané údržbou ERP SOFTIP alebo aktualizáciou ERP SOFTIP.
* Aktualizácia SOFTIP ERP UAT (testovacieho prostredia) voči produkčnému prostrediu SOFTIP ERP: pravidelná replikácia Testovacieho prostredia zabezpečí relevantné prostredie pre užívateľské akceptačné testovania akýchkoľvek úprav/Inštalácií alebo zmien SOFTIP ERP. Poskytovateľ aktualizuje Testovacie prostredie minimálne každé 3 mesiace, prípadne častejšie, napríklad v prípade ak došlo k aktualizácii produkčného prostredia SOFTIP ERP aby bola zabezpečená požadovaná funkčnosť tohto prostredia.
* Aktualizácia údajov Testovacej databázy: Testovacia databáza SPP\_UAT slúži užívateľom na overenie postupov napr. pri účtovaní, testovaní nových pracovných postupov či dopracovaní (podľa bodu 3.2 tohto dokumentu) a bude priebežne 1x za 3 mesiace alebo podľa potreby aktualizovaná Poskytovateľom podľa produkčnej databázy SOFTIP ERP.
* Dokumentácia k aktuálnej verzii SOFTIP ERP\_/SOFTIP ERP\_ UAT: spolu so všetkými špecifickými dopracovaniami pre Objednávateľa bude aktualizovaná spolu s aktualizáciami verzii SOFTIP ERP/SOFTIP ERP UAT a dostupná pre užívateľov Objednávateľa vo forme Helpu a Sprievodných listov k úpravám vo verziách SOFTIP ERP.

Životný cyklus -release manažmet k  Systémovým službám na podporu prevádzky SOFTIP ERP a SOFTIP ERP UAT (chronologicky zoradené):

* Akákoľvek inštalácia, úprava alebo zmena SOFTIP ERP podľa tohto bodu (3.1.2.4.)musí byť otestovaná Objednávateľov v SOFTIP ERP UAT, či nevykazuje vady znemožňujúce alebo obmedzujúce ďalšie užívanie SOFTIP ERP.
* Poskytovateľ na základe typu úprav poskytne Objednávateľovi sady testovacích scenárov pre zodpovedajúcu úpravu, aby
* ový/í užívateľ/lia Objednávateľa bol schopný otestovať a posúdiť plnú funkčnosť SOFTIP ERP aj po implementovaní úpravy/novej inštalácie či akejkoľvek zmeny SOFTIP ERP Poskytovateľom.
* Testovanie inštalácie, úprav alebo zmeny SOFTIP ERP v SOFTIP ERP UAT Objednávateľom prebieha najviac v lehote desiatich (10) pracovných dní odo dňa, kedy Poskytovateľ odovzdal Objednávateľovi príslušnú úpravu/inštaláciu alebo zmenu SOFTIP ERP k vykonaniu testovania na základe testovacích scenárov. Ak v rámci testovania nie sú splnené podmienky pre akceptáciu úpravy/inštalácie alebo zmeny SOFTIP ERP (bez výhrad či s výhradami), oznámi Objednávateľ vady Poskytovateľovi písomne pomocou komunikačného nástroja HelpDesk (v prípade Paušálnych služieb – vád) alebo pomocou ticketovacieho nástroja (v prípade Nepaušálnych služieb) najneskôr do troch (3) pracovných dní odo dňa uplynutia lehoty pre vykonanie testov (rovnaká lehota platí i pre opakované testy) . V takom oznámení je Objednávateľ povinný vady dostatočne popísať, vrátane ich kategorizácie podľa bodu 3.1.1.2.1 Kategorizácia vád. V prípade, že Objednávateľ oznámil Poskytovateľovi vady, ktoré bránia prebratiu úpravy/inštalácie, zaväzuje sa Poskytovateľ také vady bez zbytočného omeškania odstrániť a odovzdať úpravu/novú verziu inštalácie alebo zmeny SOFTIP ERP k opakovaným testom. Predmetom opakovaných testov je overenie, či boli oznámené vady riadne odstránené.
* Ak v rámci testov nebudú zistené vady, brániace akceptácii inštalácie, úprav alebo zmeny SOFTIP ERP, považuje sa inštalácia, úpravy alebo zmeny SOFTIP ERP za riadne prevzaté, o čom je Objednávateľ povinný Poskytovateľa písomne informovať bez zbytočného omeškania buď akceptáciou požiadavky v ticketovacom nástroji alebo podpisom Akceptačného/Preberacieho protokolu, a to najneskôr do troch (3) pracovných dní odo dňa uplynutia lehoty pre vykonanie testov.
* Ak Objednávateľ riadne a včas neoznámil Poskytovateľovi vady, ktoré bránia prevzatiu inštalácie, úprav alebo zmeny SOFTIP ERP, Poskytovateľ môže považovať príslušnú úpravu/inštaláciu alebo zmenu SOFTIP ERP Objednávateľom za akceptovanú.
* Po úspešnom otestovaní upravených verzií SOFTIP ERP *UAT* Kľúčovým užívateľom (na základe podpísaného Akceptačného protokolu Kľúčovým užívateľom Objednávateľa) Poskytovateľ vyzve Objednávateľa na vytvorenie zálohy alebo snapshot prostredia a databáz v zmysle *Postupu aktualizácie SOFTIP ERP a SOFTIP ERP UAT* nižšie. Následne bude daná úprava „preklopená“ Poskytovateľom do produkčného prostredia SOFTIP ERP.
* Poskytovateľ je povinný pri akejkoľvek aktualizácií produkčného prostredia SOFTIP ERP postupovať spôsobom, kedy najprv aplikuje aktualizáciu na testovacom prostredí SOFTIP ERP UAT. V prípade, že Objednávateľ požaduje nasadiť akúkoľvek aktualizáciu SOFTIP ERP priamo do produkčného prostredia bez otestovania v SOFTIP ERP UAT musí Poskytovateľa o tom bezodkladne a to najneskôr do lehoty pre vykonanie testov písomne informovať cez požiadavku v ticketovacom nástroji. Akceptačná procedúra uvedená pre testovanie inštalácie, úprav alebo zmeny SOFTIP ERP v SOFTIP ERP UAT Objednávateľom sa bude vzťahovať aj na akúkoľvek aktualizáciu SOFTIP ERP priamo do produkčného prostredia bez otestovania v SOFTIP ERP UAT.
* V prípade zistenia vád danej úpravy/inštalácie alebo zmeny v **produkčnom prostredí SOFTIP ERP** aj napriek úspešnému otestovaniu úpravy/inštalácie alebo zmeny v SOFTIP ERP UAT bude ďalší postup podliehať podmienkam release manažmentu podľa 3.1.1.2.1 Kategorizácia vád. Ak SOFTIP ERP nespĺňa stanovené akceptačné kritéria v produkčnej prevádzke je Objednávateľ povinný nahlásiť zistené vady Poskytovateľovi do 3 (slovom: troch) pracovných dní od odo dňa uplynutia lehoty pre vykonanie testov v produkčnom prostredí pomocou komunikačného nástroja HelpDesk (v prípade Paušálnych služieb – vád) alebo pomocou ticketovacieho nástroja (v prípade Nepaušálnych služieb), v opačnom prípade Poskytovateľ môže považovať úpravu podľa tohto bodu Objednávateľom akceptovanú v produkčnej prevádzke (v produkčnom prostredí).

Postup aktualizácie SOFTIP ERP a SOFTIP ERP UAT (podľa bodu - Inštalácia a konfigurácia SOFTIP ERP a SOFTIP ERP UAT):

* + Poskytovateľ minimálne 5 pracovných dní pred aktualizáciou informuje Objednávateľa o plánovanej aktualizácií prostredia.
  + Aktualizácia prostredia bude prebiehať mimo pracovných časov Objednávateľa, aby sa minimalizovala jeho nedostupnosť. Poskytovateľ je povinný sa s Objednávateľom dohodnúť na konkrétnom termíne samotnej aktualizácie.
  + Alternatívne môže byť aktualizácia vykonaná aj v pracovnej dobe Objednávateľa, na základe udelenej výnimky Objednávateľom a za dodržania podmienky že aktualizácia neovplyvní Produkčné prostredie SOFTIP ERP (napr. Spomalenie DB z dôvodu tvorby kópie, alebo tvorby klonu) alebo SOFTIP ERP UAT prostredie (napr. prebiehajúce testy)
  + Poskytovateľ požiada pred samotnou aktualizáciu Objednávateľa o snapshot prostredia a príslušných databáz s cieľom zabrániť ich strate alebo poškodeniu v prípade zlyhania aktualizácie a následnej potreby obnoviť konfigurácie, nastavenia prostredia a samotné databázy.
  + Poskytovateľ vykoná aktualizáciu prostredia, tj. zabezpečí nastavenie a konfiguráciu všetkých potrebných komponentov a prepojení, aby odrážali vlastné nastavenia, funkčnosť a bezpečnostné parametre prostredia.
  + Poskytovateľ overí funkčnosť prostredia, čo zahŕňa overenie konzistentnosti dát, konfigurácií a celkového správania systému.
  + Poskytovateľ informuje Objednávateľa o dokončení procesu aktualizácie. V prípade chyby v procese aktualizácie prostredia Poskytovateľ bezodkladne kontaktuje Objednávateľa s cieľom zabezpečiť obnovu prostredia.

## Nepaušálne služby

Ďalšie služby, ktoré budú poskytované nad rámec Paušálnych služieb (Základná a Rozšírená podpora) sú definované ako Nepaušálne služby a tieto typy služieb budú dodané a fakturované na základe individuálnych objednávok. Objednávateľ v prípade Nepaušálnych služieb zašle individuálnu objednávku vystavenú na základe cenovej ponuky vypracovanej Poskytovateľom v odozve na konkrétnu Požiadavku Objednávateľa (zaslanú prostredníctvo nástroja na komunikáciu s kľúčovými užívateľmi ďalej len „ticketovací nástroj“) na niektorú zo služieb definovanú nižšie (bod 3.2.1). Objednávateľ je povinný pravidelne monitorovať informácie v Ticketovacom nástroji. Špecializovaný ticketovací nástroj prevádzkovaný bude slúžiť na hlásenie, evidenciu, kontrolu termínov a spätný reporting Požiadaviek Objednávateľa smerované na Poskytovateľa mimo Požiadaviek smerovaných na Helpdesk. Nástroj bude sprístupnený najneskôr od účinnosti Zmluvy. Dostupnosť nástroja 24/7.

Pre špecifikovanie rýchlosti riešenia Požiadaviek Objednávateľa, je kľúčové: typ Požiadavky, náročnosť a spôsob jej riešenia a dostupnosť kapacít Poskytovateľa. Poskytovateľ Požiadavku po jej prevzatí posúdi a po prípadnom doplnení informácií Objednávateľom zatriedi Požiadavku do jedného z nasledovných typov:

1. Služby nad rámec Rozšírenej podpory (podľa bodu 3.1.2) alebo Školenia (podľa bodu 3.2.1.5) – riešiteľná (požiadavka) poskytnutím konzultačnej, servisnej služby, bez potreby programovej úpravy,najneskôr do konca mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola požiadavka objednaná;
2. Rozvoj/programové dopracovania SOFTIP ERP na Objednávku (Zmenové požiadavky) podľa bodu 3.2.1.1 a/alebo 3.2.1.2 – analýza alebo realizácia - riešiteľná realizovaním a dodaním Programovej úpravy/dopracovania v termíne uvedenom v objednávke.

Súčasťou požiadavky na poskytnutie služieb je stručný opis relevantných skutočností. V prípade, ak požiadavka na poskytnutie služieb nebude obsahovať všetky relevantné skutočnosti, Poskytovateľ bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 5 pracovných dní odo dňa doručenia požiadavky, vyzve Objednávateľa na doplnenie. Poskytovateľ po obdržaní kompletných podkladov k Požiadavke zašle najneskôr do 10 pracovných dní v odozve na túto požiadavku, resp. odo dňa jej doplnenia, cenovú ponuku cez ticketovací nástroj. Cenová ponuka Poskytovateľa bude obsahovať minimálne nasledovné informácie: časový harmonogram poskytnutia príslušnej služby aj s uvedeným počtom človekodní nevyhnutných na vykonanie analýzy alebo s kalkulovaným počtom človekodní nevyhnutných na poskytnutie služieb na realizáciu požiadavky bez potreby vykonania analýzy, s uvedením ceny služby, prípadne ďalšími relevantnými skutočnosťami, potrebnými pre vystavenie objednávky, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

Cenová ponuka podlieha internému schvaľovaciemu procesu Objednávateľa, ktorý bude z časti viditeľný v ticketovacom nástroji. Po schválení cenovej ponuky Objednávateľom v ticketovacom nástroji postúpi Objednávateľ cenovú ponuku ako Požiadavku na Individuálnu objednávku na oddelenie Nákupu Objednávateľa, ktoré zašle Individuálnu Objednávku na email kontaktnej osoby Poskytovateľa, email (doplní Poskytovateľ). Poskytovateľ potvrdí prijatie Individuálnej Objednávky kontaktnou osobou Poskytovateľa do 5 (piatich) pracovných dní a následne Poskytovateľ a realizuje Objednávku v súlade s termínom dodania/poskytnutia uvedeným v Individuálnej objednávke.

Poskytovateľ nie je oprávnený fakturovať akúkoľvek sumu Nepaušálnej služby bez obdržania individuálnej objednávky. Číslo riadnej objednávky spolu s identifikačným číslom Požiadavky v ticketovacom nástroji Poskytovateľ uvedie aj na faktúre za tieto služby, v opačnom prípade Poskytovateľ nemá nárok na úhradu vystavenej faktúry. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru k službám na základe písomných Individuálnej Objednávky zaslanej oddelením nákupu iba v prípade, že Požiadavka vytvorená v ticketovacom nástroji, resp. jej stav bol Poskytovateľom v ticketovacom nástroji upravený na stav „Ukončená – Akceptovaná“.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť službu alebo dodať plnenie podľa termínu uvedeného v objednávke. Prevzatie nepaušálnych služieb potvrdí Objednávateľ zmenou stavu Požiadavky v ticketovacom systéme na stav – „Ukončená - Akceptovaná a podpisom Preberacieho protokolu alebo Pracovného výkazu (podľa typu služby), ktorý priloží k Požiadavke v ticketovacom nástroji a to najneskôr do troch (3) pracovných dní odo dňa predloženia preberacieho dokumentu Objednávateľovi Poskytovateľom cez ticketovací nástroj. V prípade, že Objednávateľ v uvedenej lehote nepotvrdí Preberací protokol ani neoznámi zistené vady a neurobí tak ani v dodatočne poskytnutej lehote 5 (piatich) pracovných dní, považuje sa objednaná služba za Objednávateľom akceptovanú, a Poskytovateľovi vzniká právo vystaviť faktúru za danú službu podľa objednávky. V prípade oznámenia vady Objednávateľom je Poskytovateľ povinný vady bez zbytočného omeškania odstrániť, najneskôr však v lehote 10 pracovných dní a odovzdať požiadavku k opakovanej akceptácii. Ak Poskytovateľ napriek opakovanému testovaniu a opakovaným vzájomným iteráciám s Objednávateľom nie je schopný dodať plne funkčné požadované riešenie objednané na základe Individuálnej objednávky, predloží Objednávateľovi výkaz dovtedy vykonaných prác na realizácii požiadavky v zmysle objednávky spolu s prepočtom, ktorý odráža na proporcionálnej báze skutočne odpracované hodiny voči percentu splnenia požadovanej funkčnosti objednaného a funkčnosti skutočne dodaného riešenia. Objednávateľ sa zaväzuje tento Pracovný výkaz písomne akceptovať alebo vzniesť pripomienky k pomeru prepočtu odpracovaných hodín najneskôr do desiatich (10) pracovných dní od obdržania Pracovného výkazu a v dobrej viere s Poskytovateľom rokovať o finálnom pomernom prepočte odpracovaných hodín z dôvodu uzavretia a akceptácie čiastkového plnenia Individuálnej objednávky.

### Nepaušálne služby k aktuálnemu SOFTIP ERP

Nepaušálne služby k aktuálnemu SOFTIP ERP sú služby poskytované k aktuálnemu SOFTIP ERP, ktoré nie sú súčasťou Paušálnych služieb k SOFTIP ERP.

#### Analýza dodaných požiadaviek na úpravy SOFTIP ERP a integrácie so SW tretích strán

Poskytovateľ je povinný alokovať kapacity Systémového analytika na analýzu

Objednávateľom požadovaných dopracovaní SOFTIP ERP uvedených v Prílohe č.4 - Dopracovania SP\_11 plan 2024 - 2025. Úlohou Systémového analytika bude analyzovať požiadavky Objednávateľa uvedené v prílohe č. 4 (ďalej len „Dopracovania SOFTIP ERP“) spolu s užívateľmi a žiadateľmi Objednávateľa, zhodnotiť ich realizovateľnosť v celkovom kontexte funkčnosti SOFTIP ERP a pripraviť harmonogram a cenovú ponuku ich následnej implementácie do SP\_11.

Realizácia analýzy Dopracovaní SOFTIP ERP prejde nasledovným cyklom pre každú požiadavku uvedenú v Prílohe č.4 tohto dokumentu:

1. Analýza a definícia požiadavky (ŠUP)
   1. Workshop so zodpovednými zamestnancami Objednávateľa
   2. Interná analýza vnútorných rozhraní SOFTIP ERP a už existujúcich externých integračných rozhraní, pokiaľ je relevantné vzhľadom na predmet Požiadavky;
   3. Vyhodnotenie a návrh možností optimalizácie užívateľských postupov,ak je to možné.
2. Špecifikácia dôsledkov programovej úpravy/dopracovania požiadavky
3. Posúdenie Špecifikácie dôsledkov a rozhodnutie o realizácii/zamietnutí Požiadavky Objednávateľom,

v prípade rozhodnutí o realizácii Požiadavky nasledujú kroky:

1. Vytvorenie funkčnej špecifikácie požiadavky (DFŠ)
2. Popis a rozsah dodatočných licencií, (aplikácií a modulov SOFTIP ERP), ktoré budú použité pri Implementácii *(Samotné licencie prípadne ďalší softvér nevyhnutný k implementácii nie sú predmetom tohto obstarávania a Objednávateľ ich zabezpečí samostatne).*
3. Predbežný návrh rozsahu prác, termínov realizácie a ceny

Po realizácií kompletnej analýzy všetkých požiadaviek na Dopracovania SOFTIP ERP vytvorí Poskytovateľ návrh riešenia, ktorý bude zohľadňovať čiastkové analýzy a  pripraví harmonogram pre implementáciu a záväzný návrh rozsahu prác spolu s cenou, ktorý zašle Objednávateľovi na schválenie.

V prípade schválenia návrhu, bude tento návrh zaslaný Poskytovateľovi formou individuálnej objednávky, viď. bod 3.2. Nepaušálne služby.

#### Rozvoj/programové dopracovania SOFTIP ERP na Objednávku (Zmenové požiadavky)

Táto časť zahŕňa nasledovné typy požiadaviek:

* + 1. Podpora pri analýze a návrhu riešenia nových a Zmenových požiadaviek (mimo požiadaviek uvedených v predchádzajúcom bode 1))
    2. Úprava exitujúcej funkcionality SOFTIP ERP – okrem úprav vyplývajúcich z potreby rozšírenia a úprav SOFTIP ERP z dôvodov uvedených v bode 3.1.1. a bode 3.1.2, ktorá zabezpečuje zachovanie správnej funkčnosti SOFTIP ERP ako celku pre potreby Objednávateľa.
    3. Dopracovanie novej/rozšírenej funkcionality SOFTIP ERP – Zmenové požiadavky
    4. Zmena vnútorných a/alebo vonkajších rozhraní systémov, s ktorými sa SOFTIP ERP integruje alebo bude integrovať mimo balíka aplikácií SOFTIP ERP

Realizácia analýzy požiadaviek podľa bodu 3.2.1.2 Rozvoja/programové dopracovania SOFTIP ERP na Objednávku prejde rovnakým postupom pre každú požiadavku ako je v časti *3.2.1.1 Analýza dodaných požiadaviek na úpravy SOFTIP ERP a integrácie so SW tretích strán*.

Služby súvisiace s úpravou existujúcej funkcionality a požiadaviek o nové funkčnosti (Rozvoj SOFTIP ERP) nadväzujúce na existujúcu funkčnosť SOFTIP ERP (v oblastiach dodaných modulov podľa Prílohy č.1). Realizácia úprav a zmien zahŕňa úpravy a zmeny SOFTIP ERP, ktoré budú vynútené budúcimi legislatívnymi zmenami, zmenami procesov riadenia organizácie Objednávateľa alebo zmenou vnútorných alebo vonkajších rozhraní systémov, s ktorými sa IS SOFTIP ERP integruje alebo bude integrovať.

Rozvoj SOFTIP ERP zahŕňa služby ako analýza, návrh (funkčná špecifikácia úpravy existujúcej alebo rozšírenej funkcionality SOFTIP ERP) a vývoj/dopracovanie rozšírenia, vylepšenia a/alebo modifikácie SOFTIP ERP.

Vo funkčnej špecifikácií úpravy existujúcej alebo rozšírenej funkcionality SOFTIP ERP si zmluvné strany vzájomne odsúhlasia predmet a rozsah rozvojových aktivít, predpokladaný maximálny rozsah prácnosti v človekodňoch, cenu služieb, termín dodania úpravy existujúcej alebo rozšírenej funkcionality SOFTIP ERP.

Na rozvoj SOFTIP ERP Poskytovateľ vymedzí svoje kapacity v nasledovnom rozsahu a za nasledovných podmienok:

* Rozvoj SOFTIP PROFIT – moduly Ekonomické, logistické, HR – min. 25 človekodní počas 12 kalendárnych mesiacov, pričom Poskytovateľ akceptuje zahájenie realizácie požiadavky najskôr 3 mesiace od jej vzájomne odsúhlaseného zadania, pokiaľ sa v objednávke nedohodne skorší termín dodania;
* Rozvoj SOFTIP PROFIT – moduly EZO – min. 20 človekodní počas 12 kalendárnych mesiacov, pričom Poskytovateľ akceptuje zahájenie realizácie požiadavky najskôr 3 mesiace od jej vzájomne odsúhlaseného zadania, pokiaľ sa v objednávke nedohodne skorší termín dodania;
* Rozvoj SOFTIP HAPPY HR – min. 20 človekodní počas 12 kalendárnych mesiacov, pričom Poskytovateľ akceptuje zahájenie realizácie požiadavky najskôr 3 mesiace od jej vzájomne odsúhlaseného zadania, pokiaľ sa v objednávke nedohodne skorší termín dodania.

#### Služby nad rámec Rozšírenej podpory (viď. bod 3.1.2)

#### Poskytovanie služieb mimo pracovného času (pracovné dni medzi 8:00 – 16:00)

a v nepracovných dňoch za príplatok. Príplatok za prácu mimo pracovného času v pracovné dni a sobotu je 50%, príplatok za prácu vo sviatok a nedeľu je 100% – vyžiadanie cez ticketovací nástroj.

#### Školenia online/on-site podľa špecifikácie uvedenej v individuálnej objednávke

### Rozšírenie SOFTIP ERP – služby k rozšírenému SOFTIP ERP

V prípade rozšírenia aktuálneho SOFTIP ERP o ďalšie aplikácie a moduly počas účinnosti Zmluvy má Poskytovateľ nárok na navýšenie poplatkov za poskytovanie Základnej podpory pre rozšírené SOFTIP ERP. Tieto služby sa nazývajú Základná podpora rozšíreného SOFTIP ERP a budú fakturované ako dodatočná položka k Paušálnym službám taktiež na mesačnej báze.

Poskytovateľ na základe Individuálnej objednávky poskytne v odozve na Požiadavku Objednávateľa zaslanú cez ticketovací nástroj cenovú ponuku v nasledovnej štruktúre:

1. **Rozšírenie aktuálneho SOFTIP ERP o ďalšie aplikácie, moduly, používateľské licencie**

na základe platného cenníka Poskytovateľa v priebehu platnosti Zmluvy.

1. **Podpora a rozvoj rozšíreného ERP SOFTIP ERP**

v prípade rozšírenia aktuálneho SOFTIP ERP o ďalšie moduly na základe platného cenníka Poskytovateľa v priebehu platnosti Zmluvy je Poskytovateľ povinný k týmto modulom vykonávať všetky Paušálne služby v zmysle bodu 3.1 za dodatočný poplatok na ročnej báze vo výške 20 % z ceny rozšírených licencií modulov SOFTIP ERP v zmysle bodu 1) vyššie.

## Vendor lock

V prípade požiadavky Objednávateľa v záujme zachovanie kontinuity pri prechode na nového dodávateľa ERP systému po skončení platnosti Zmluvy Poskytovateľ vyhradí kapacity v minimálnom počte 20 človekodní na dodanie konzultačných služieb alebo prípadnej technickej podpory na plynulý prechod Objednávateľa na nový ERP systém na základe individuálnej objednávky. V prípade potreby väčšieho počtu dní, tieto budú poskytnuté na základe dodatočnej samostatnej objednávky v jednotkovej sadzbe podľa platného cenníka Poskytovateľa v čase požadovanej služby .

Príloha č. 1

Špecifikácia SOFTIP ERP

Špecifikácia SPP 11 – základná funkčnosť

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Identifikácia používateľa pre licenčný súbor | Miesto inštalácie | Rozsah licencie SOFTIP PROFIT PLUS | | | | | |
| Názov sekcie | | | Názov APV | Počet licencií | Doplňujúce informácie: |
| **Odvoz a likvidácia odpadu a.s.  v skratke: OLO a.s.**  so sídlom Ivanská cesta 22  821 04 Bratislava | | Serverovské licencie | Správa informačného systému | | Administrátor (ADM) | 1 |  |
| Číselníky (CIS) | 1 |
| Centrál (CEN) | 1 |
| Riadenie ekonomických informácií | | Účtovníctvo (UCT) | 1 |  |
| Financovanie (FIN) | 1 |
| Saldokonto (SAL) | 1 |
| Pokladňa (POK) | 1 |
| Dodávatelia (DOD) | 1 |
| DPH | 1 |
| Investičný majetok (IMA) | 1 |
| Drobný majetok (DIM) | 1 |
| Inventarizácia majetku (INV) | 1 |
| Prepojenie fiškálnej tlačiarne (PFT) | 1 |
| Riadenie logistických informácií | | Sklad (SKL) | 1 |  |
| Fakturácia (FAK) | 1 |
| Dodacie listy (DOL) | 1 |
| Odberateľské objednávky (OBO) | 1 |
| Periodické faktúry (PFA) | 1 |
| Doprava vrátane nákladnej dopravy DOP (NDO)) | 1 | s licenciou pre 90 strojov |
| SOFTIP Human Resources | | Mzdy a personalistika, dochádzková karta (PAM) | 1 | počet  pracovníkov: 700 |
| Ochranné pracovné prostriedky (OPP) | 1 |
| Používateľské licencie | Konkurenčný používateľ | | | 39 |  |
| Read-only používateľ | | | 0 |  |
| Manažérske prehľady nad SOFTIP PROFIT PLUS – MPP2 – Oblasť Ekonomika, PAM, Majetky | | | 15 |  |
| APPROVAL PROFIT (1 firma) | | | | | | 55 užívateľov | |
| SOFTIP HAPPY HR- nadstavbová aplikácia k SW SOFTIP PROFIT PLUS, sekcia SOFTIP Human Resources | | | | Moduly: Administrácia HR (ADM), Organizačná štruktúra (ORG) – pre 700 zamestnancov, Vzdelávanie (TNG), Plán vzdelávania (TNG-P) – pre 700 zamestnancov, Hodnotenie– pre 700 zamestnancov, Bonusy (BON) – pre 700 zamestnancov,  Happy people (PIP) – Personálny portál pre 700 zamestnancov | | | |
| Inventúry majetku ANDROID k modulu MAJETOK SOFTIP PROFIT | | | | 1 server licencia, 1 licencia na zariadenie/mobilná aplikácia - 1 samostatné zariadenie | | | |
| SOFTIP PROFIT Plus – modul Upomienkovač | | | | | | 1 | |
| EZO – evidencia zmlúv a objednávok s Workflow | | | | | | 1 | |

Programové dopracovania rozšírenej funkčnosti ERP SOFTIP

|  |
| --- |
| **Zoznam programových dopracovaní a popis rozšírenej funkčnosti ERP SOFTIP;  zahrnuté do poskytovania rozšírenej podpory** |
| APPO - Vrátenie neschválených dokladov po skončení neprítomnosti |
| OBO - kontrola na finančný limit a platnosť zmluvy |
| OBO - Číselník Periodicita odvozov |
| OBO - Evidencia stanovíšť |
| DOD - Prepojenie s dvoma nadstavbovými modulmi Approval (schvaľovanie DF) a EZO (sledovanie plnenia zmlúv a objednávok). |
| SKL – Úložné miesta, inventúra úložných miest |
| EZO- Rozšírenie a programové úpravy SOFTIP EZO |
| FAK- Úpravy v periodickej fakturácii |
| SAL- Upomienkovač - dopracovanie procesu upomínania vystavených a  nezaplatených predfaktúr |
| DOP - Evidencia kontajnerov |
| DOP - Fakturácia veľkokapacitného rozvozu, Separovaného zberu a Zapožičania vozidla (podľa zaevidovaných výkonov na vozidlá) |
| DOP -Rozšírenie číselníka druhov odpadov v aplikácii Profit |
| DOP - Hromadná fakturácia výkonov dopravy |
| DOP - Dopracovanie: štvrtý závozník + sadzby, diety, denný záznam |
| DOP - Upravené formuláre pre zadávanie výkonov |
| Zákaznícke úpravy HAPPY HR modul Bonusy (BON) – dopracovania funkčnosti |

Príloha č.2 - Topológia technického prostredia prevádzky SPP (08 aj 11)

*Topológia prostredia*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Produkčné prostredie SPPv8* | | | |
| *Host Name* | **OLOTS01** | **OLODB01** | **OLOAPP01** | **OLOAPP02** |
| *Funkcia* | RDS | MS SQL STD | Softip Profit v8 | Softip InvApp |
| *Popis funkcie, instalovane sucasti a moduly* | Terminal server pre pripojenie pouzivatelov k PROD serverom | Databazovy server PROD | Aplikacny server PROD v8 | Aplikacia na linuxe v dockeri |
| ~~DB APO~~ | ~~Softip Profit+~~ | ~~INVapp~~ |
| ~~DB HHR~~ | RON Doch. |  |
| ~~DB MIS~~ | + pod IIS |  |
| ~~DB EZO~~ | ~~APO~~ |  |
|  | ~~DB PerseusE~~ | ~~EZO~~ |  |
|  | ~~DB PerseusE Test~~ | ~~HHR~~ |  |
|  | DB RON\_OLO | ~~MIS~~ |  |
|  |  | RONportal |  |
| *HW Config* |  |  |  |  |
| *CPU* | 4 | 4 | 4 | 2 |
| *RAM GB* | 32 | 16 | 8 | 4 |
| *HDD GB* | 300 | 80+1000 | 80+500 | 60 |
| *OS* | Win2019 | Win2019 | Win2019 | Ubuntu 20.04 |
| *Ine SW ver.* |  | MS SQL 2019 STD |  |  |

*prečiarknuté aplikácie, funkcionality a databázy budú zmigrované pri prechode z SPPv8 na SPPv+11, na pôvodnom prostredí vypnuté a ponechané ako archív*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *PreProd -> Produkčné prostredie SPPv11* | | |
| *Host Name* |  | **OLODB11** | **OLOAPP11** |
| *Funkcia* |  | MS SQL STD | Softip Profit v11 |
| *Popis funkcie, instalovane sucasti a moduly* |  | Databazovy server pre produkciu v11 | Aplikacny server pre produkciu v11 |
|  | DB APO | APO |
|  | DB EZO | EZO |
|  | DB HHR | HHR |
|  | DB MIS | MIS |
|  | DB PerseusE | INVapp |
|  | DB PerseusE Test |  |
| *HW Config* |  |  |  |
| *CPU* |  | 8 | 8 |
| *RAM GB* |  | 32 | 32 |
| *HDD GB* |  |  |  |
| *OS* |  | Win 2022 | Win 2022 |
| *Ine SW ver.* |  | MS SQL 2022 STD |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Testovacie prostredie pre SPPv11* | | |
| *Host Name* | **OLOUAT01** | **OLOUAT02** | **OLOUAT03** |
| *Funkcia* | RDS | MS SQL STD | Softip Profit v11 |
| *Popis funkcie, instalovane sucasti a moduly* | Terminal server pre pripojenie UAT pouzivatelov k serverom (RDS Trial lic alebo zdielanie s OLOTS01) | Databazovy server pre UAT v11 | Aplikacny server pre UAT v11 |
| DB APO | APO |
| DB EZO | EZO |
| DB HHR | HHR |
| DB MIS | MIS |
| DB PerseusE | INVapp |
| DB PerseusE Test |  |
| *HW Config* |  |  |  |
| *CPU* | 8 | 8 | 8 |
| *RAM GB* | 32 | 32 | 32 |
| *HDD GB* |  |  |  |
| *OS* | Win 2022 | Win 2022 | Win 2022 |
| *Ine SW ver.* |  | MS SQL 2022 DEV |  |

*Schéma migrácie z SPPv8 na SPPv11*

Obrázok, na ktorom je text, snímka obrazovky, diagram, číslo

Automaticky generovaný popis

Príloha č. 3

Parametre dostupnej funkčnosti SOFTIP ERP

Mesačné vyhodnotenie

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SOFTIP ERP , SOFTIP HR a PAM- pracovné dni** | | | | **Podmienky Opis** | | **Skutočnosť** | | |
| mesiac, rok | počet kalendárnych dní v mesiaci | počet prac.dní v mesiaci | prac.deň/hod. | počet prac. hod. od 8.00 do 16.00 | dostupnosť funkč. ERP % | výpadok (hod) | dostupnosť funkč. ERP % | poznámka (deň, počet hod. výpadku, užív.) |
| január 2025 | 31,0 | 21,0 | 8,0 | 168,0 | 95,2% |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SOFTIP ERP , SOFTIP HR - ostatné hod., SOFTIP ERP \_UAT** | | | | **Podmienky Opis** | | **Skutočnosť** | | |
| mesiac, rok | | | | ostatné hodiny | dostupnosť funkč. ERP, UAT % | výpadok (hod) | dostupnosť funkč. ERP, UAT % | poznámka (deň, počet hod. výpadku, užív.) |
| január 2025 | | | | 576,0 | 92,8% |  |  |  |

Príloha č.4 - Dopracovania SOFTIP ERP

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Popis požiadavky** | **Kategória** | **Priorita** |
| IT007-DEAL02-TASK021 Manažment oprávnení vo verzii SPv11  analýza a príprava prepracovania užívateľských roli a oprávnení, čistenie číselníkov (nastavenie štandardných systémových rolí SPPv11) | SPPv11 core | High |
| IT007-DEAL02-TASK017 Nastavenie a párovanie Cenníkov v SOFTIP vs Cenník OLO - analýza interných potrieb a procesov z dôvodu implementácie logiky cenníkov OLO (služieb zákazníkom), zaškolenie interných užívateľov na prácu s Cenníkmi SPPv11 - tvorba, údržba a vzájomne prepojenia v rámci SPPv11. Cenu položky viazať na obch. partnera, zľavy z cenníkových cien, dopad objednávky na položky bez cenníkovej ceny na periodickú fakturáciu. | SPPv11 core | High |
| IT007-DEAL02-TASK016 Automatizovaný upload OMV čerpaní +drobné nákupy SOFTIP STASky: Nastaviť proces importu - automatizovaného importu súboru od OMV (po obdŕžaní súbor od OMV), implementácia a zaškolenie užívateľov (komunikované možnosti v priebehu GAP analýzy) | Integrácie externe | High |
| IT007-DEAL02-TASK009 - SOFTIP návrh na štandardizáciu dopracovaní od OLO pracovníka podľa výstupu z GAP analýzy  Načítanie dochádzky z RON do PAM pre účely výpočtu odmien závislých na dochádzke. (13. a 14. plat)  PAM a import MultiSport - Načítanie údajov z Multisport do PAM za účelom automatických zrážok zo mzdy  OBO a Odpady z obalov - OBO poskytuje údaje pre hromadné generovanie potvrdení o odpadoch z obalov pre zákazníkov  Automatický Import čerpaní z XSTATION (Q4U) - Načítanie kompletných údajov o čerpaní PHM na internej čerpacej stanici do DOP  Výdajka PHM manuálne  Manuálny import čerpaní CNG do DOP - Načítanie údajov z SPP pre účely automatického importu externých čerpaní PHM do DOP  Zasielanie údajov z HHR do Sharepoint za účelom zverejnenia organizačnej štruktúry na intranete  Váha ZEVO Prehľad – dáta zobraziť v MIS | PM úpravy | High |
| IT007-DEAL02-TASK006 Synchronizácia dát Partneri na centrálny register partnerov podľa IČO | PM úpravy | High |
| IT007-DEAL02-TASK005 Rozšírenie evidencie Odberateľské zmluvy SOFTIP  - analýza a návrh riešenia ako implementovať interné postupy odberateľských zmlúv a nastaviť následne aj fakturáciu cez prepojenie na OBO zmluvy/objednávky, tj. zmluva/objednávka - vytvorenie materiálových čísiel, resp. obchodných prípadov podľa skúsenosti od iných zákazníkov | SPPv11 core | High |
| IT007-DEAL02-TASK023 Úprava procesu Interná Zákazka - Dielna  predvyplnenie polí podľa Excelu (podľa typu automaticky vyplniť polia - Druh DL, Číslo DL, Zaevid, Dátum dodania, Názov, Sklad V, Stredisko, Činnosť) pri vytváraní dodacích listov a následnej fakturácie | SPPv11 core | Medium |
| IT007-DEAL02-TASK020 Párovanie DOD Faktúr k objednávkam z EZO - suma bez DPH: prepracovanie prepojenia DOD a EZO, možnosť párovania faktúr k objednávkam z EZO na sumu bez DPH; aktuálna logika prepojenia na dtb úrovni neumožňuje sledovanie plnenia zmlúv (prepojenie EZO objednávka suma bez DPH vs DOD fakturácia k objednávke EZO) na sumu faktúry bez DPH, len na celkovú sumu účtu 321, tj. aj so sumou DPH | SPPv11 core | Medium |
| IT007-DEAL02-TASK018 Mobilný skladník - Implementácia funkcionality, zaškolenie užívateľov, prepojenie na SOFTIP sklad (úprava interného procesu a naparovanie na možnosti SPPv11 alebo úprava mobilného skladníka s využitím funkčnosti v EZO - Objednávky v EZO, Príjem z EZO, Výdaj z EZO, Výdaj na základe požiadavky z EZO). | Integrácie interne | Medium |
| IT007-DEAL02-TASK015 Úprava desatinného miesta - SOFTIP Doprava -> odpady vid. dopracovania a trigrre od interného pracovníka OLO - analyzovať, pri ktorých funkčnostiach sa používajú triggre (zadávajú sa 2 namiesto 3 des. miest) a odstrániť ich, ak nie sú nevyhnutné alebo triggre upraviť | PM úpravy | Medium |
| IT007-DEAL02-TASK013 Proces pre Obce - crossdept - SOFTIP  interne nastavenia, školenie pre používateľov, nájsť spoločne riešenie ako zmeniť interné procesy a napárovať na funkčnosť SPPv11.  Analyzovať proces OBO + zadanie zmlúv s obcami do systému (položky aké majú mať parametre podľa zmluvy), fakturácia. | SPPv11 core | Medium |
| IT007-DEAL02-TASK001 Prepojenie SOFTIP - PROTANK - SCALIS  Analýza logiky objednávky, zmluvy, fakturácia podľa plnenia OBJ - príjem na sklad (zhodnotenie odpadu evidovať a fakturovať) - predpripraviť SOFTIP PROFIT pre integr. pre Scalis na základe skúseností z iných projektov | Integrácie externe | Medium |
| **Popis požiadavky** | **Kategória** | **Priorita** |
| IT007-DEAL02-TASK022 Manažérske prehľady Oddelenie Obchodu  konfigurácia nových dodatočných reportov pre OBO - vytiahnutie do Manažérskych prehľadov | SPPv11 core | Low |
| IT007-DEAL02-TASK019 Evidencia a schvaľovanie - Predpohyby - Skladové hospodárstvo: školenie a nastavenie procesu schvaľovanie preddokladu pre výdaj zo skladu, možnosť schvaľovania cez Approval alebo WF | Integrácie interne | Low |
| IT007-DEAL02-TASK014 Proces Nadštandardné služby - dopracovať nový harmonogram k položkám objednávky/zmluvy OBO (hlavička zmluvy, Odvoz - Harmonogram) - súlad harmonogramu s Protank - vplyv na periodickú fakturáciu. Potreba napárovať na systém zvozu, ktorý funguje na týždňovej báze a na opakovaní max 4x, tj. na 4 týždňoch a dĺžke platnosti (to je aktuálne v PROFIT v záložke výnimky a táto funkčnosť sa nebude meniť) | SPPv11 core | Low |
| IT007-DEAL02-TASK012 Manažérske prehľady ZAKAZKA  konfigurácia nových dodatočných reportov pre OBO - vytiahnutie do Manažérskych prehľadov. Analýza - evidencie zákazky v SOFTIP - OBO a následne výstupy do MIS. | SPPv11 core | Low |
| IT007-DEAL02-TASK008 Aktualizacia schvaľovacich stromov - SP Approval: Synchronizácia ORG v HHR a schvaľ.matica v Approval - dopad. Analýza na zjednotenie schvaľ. procesu – Approval alebo Workflow v EZO - Schvaľ. schéma na OBJ v EZO/WF je teraz nastavená iná ako pri schvaľ. faktúr v Approval (aj zadávateľ podkladu na OBJ musí schvaľovať nák. FA). Návrh SOFTIP na zjednotenie schvaľovania Nák. Objednávok a došlých FA – existuje funkčnosť vo Workflow v EZO. | Integrácie interne | Low |