

Smlouva o poskytování a podpoře informačního systému SAP

1. STRANY SMLOUVY

1.1. Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.

se sídlem Denisovo nábřeží 920/12, Východní Předměstí, 301 00 Plzeň
IČ 25220683

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, v oddílu B, vložce 710, datum zápisu 01. 05. 1998

č. bankovního účtu: xxx

Jednající: **Mgr. Roman Zarzycký**, předseda představenstva

Jako objednatel na straně jedné (dále jen „objednatel“)

a

1.2. SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace

se sídlem Dominikánská 288/4, Vnitřní město, 301 00 Plzeň
IČ 663 627 17

Zapsaná v OR vedeného Krajským soudem v Plzni, oddíl PR, vložka 65

č. bankovního účtu: xxx

Jednající: **Ing. Luděk Šantora, MBA**, ředitel

Jako poskytovatel na straně druhé (dále jen „poskytovatel“)

objednatel a poskytovatel dále též společně označováni jako smluvní strany či účastníci smlouvy.

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník tuto Smlouvu o poskytování a podpoře informačního systému SAP.

2. ÚČEL SMLOUVY

Tato smlouva je uzavřena za účelem poskytování a podpory informačního systému SAP mezi společností Plzeňské městské dopravní podniky, a.s., a SPRÁVOU INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvkovou organizací a upravuje podmínky, způsob a rozsah poskytování dílčích dodávek prací, služeb, výkonů a dalších dodávek (dále jen též jako služby).

3. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem této smlouvy je:

- 3.1. Poskytování a provádění veškerých úprav informačního systému SAP v rozsahu dle přílohy č. 2 této smlouvy. Veškeré úpravy v informačním systému SAP může provádět jen poskytovatel a jeho dodavatelé.
- 3.2. Údržba informačního systému SAP v rozsahu poskytovaném společností SAP ČR, v rozsahu dle přílohy č. 2 této smlouvy.
- 3.3. Údržba informačního systému SAP nad rámec údržby poskytované společností SAP ČR v rozsahu dle přílohy č. 2 této smlouvy.
- 3.4. Úpravy informačního systému SAP nad rámec údržby sjednané body 3.2 a 3.3 tohoto článku, a to na základě jednotlivých písemných objednávek objednatele.

4. PLATNOST a ÚČINNOST SMLOUVY

- 4.1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem 1. 5. 2021, nebo dnem zveřejnění v registru smluv, podle toho, který termín nastane později. Zveřejnění smlouvy zajistí poskytovatel.
- 4.2. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva dnem své účinnosti ruší (tedy ukončuje platnost a účinnost) a zcela nahrazuje dílčí smlouvu o poskytování a podpoře informačního systému SAP

uzavřenou mezi smluvními stranami dne 26. 6. 2013 (číslo smlouvy 221/2013/PMDP a 2013/SITMP/0048).

- 4.3. Smluvní strany shodně prohlašují, že plnění dle této smlouvy je poskytováno ode dne účinnosti této smlouvy.
- 4.4. Každá smluvní strana má právo tuto smlouvu písemně vypovědět a to:
 - 4.4.1. K předmětu plnění dle bodu 3.2 této smlouvy: "Údržba informačního systému SAP v rozsahu poskytovaném společností SAP ČR" lze tuto smlouvu vypovědět k pouze v souladu se smluvními podmínkami mezi poskytovatelem a společností SAP ČR, které jsou přílohou číslo 3. této smlouvy.
 - 4.4.2. K předmětu plnění Poskytování informačního systému SAP dle bodu 3.1 této smlouvy a Údržba informačního systému SAP nad rámec údržby poskytované společností SAP ČR dle bodu 3.3 této smlouvy lze tuto smlouvu vypovědět kdykoliv, s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet první den měsíce následujícího po dni, ve kterém tato písemná výpověď byla doručena druhé smluvní straně. V průběhu výpovědní lhůty uhradí objednatel poskytovateli zpracované, příp. rozpracované požadavky.
 - 4.4.3. Smluvní strany se dohodly, že způsobem dle čl. 4 bodu 4.4.2 této smlouvy lze vypovědět i část plnění této smlouvy (mimo předmětu plnění dle čl. 3. bodu 3.2 této smlouvy), tj. jednotlivé služby definované v příloze č. 2 této smlouvy.

5. CENA PLNĚNÍ A FAKTURACE

- 5.1. Cena za předmět plnění je dohodou smluvních stran stanovena takto:
 - 5.1.1. Cena za poskytování informačního systému SAP dle čl. 3. bodu 3.1. této smlouvy činí 566 500,- Kč bez DPH za kalendářní rok.
 - 5.1.2. Cena za poskytování údržby informačního systému SAP v rozsahu poskytovaném společností SAP ČR dle čl. 3. bodu 3.2. této smlouvy činí 1 752 000,- Kč bez DPH za kalendářní rok
 - 5.1.3. Cena za poskytování údržby k informačnímu systému SAP, nad rámec údržby poskytované společností SAP dle čl. 3. bodu 3.3. této smlouvy činí 746 000,- Kč bez DPH za kalendářní rok.
 - 5.1.4. Celková cena za předmět plnění dle součtu bodů 5.1.1. až 5.1.3 tohoto článku činí 3 064 500,- Kč bez DPH za kalendářní rok.
 - 5.1.5. Cena za úpravy informačního systému SAP dle čl. 3 bodu 3.4. této smlouvy činí:
 - 2.000,- Kč bez DPH za 1 hodinu externích dodavatelů
 - 1.500,- Kč bez DPH za 1 hodinu pracovníků SITMP
 - 5.1.6. K uvedeným cenám bude připočtena aktuální sazba DPH ve výši stanovené platnými právními předpisy.
 - 5.1.7. Objednatel se zavazuje cenu za předmět plnění platit ve čtvrtletních splátkách na základě faktur vystavených poskytovatelem.
- 5.2. Fakturace
 - 5.2.1. Faktura za předmět plnění dle bodu 3 čl. 3.1, 3.2 a 3.3 této smlouvy bude poskytovatelem vystavena čtvrtletně, na částku rovnající se ¼ sjednané ceny dle článku 5 bod 5.1.4 této smlouvy.
 - 5.2.2. Faktura za předmět plnění dle bodu 3 čl. 3.4 této smlouvy bude poskytovatelem vystavována objednateli do 5 pracovních dnů po splnění předmětu plnění, a to na základě jednotlivých objednávek objednatele.
 - 5.2.3. V případě, že plnění předmětu smlouvy nebude poskytováno po celé čtvrtletí, bude účtována poměrná část v poměru podle délky poskytování plnění.
 - 5.2.4. Datem zdanitelného plnění je vždy poslední kalendářní den příslušného fakturovaného čtvrtletí. Splatnost všech daňových dokladů dle této smlouvy je do 30 dnů od jejich doručení objednateli.
 - 5.2.5. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
 - 5.2.6. Překročení cen je možné pouze zákonnou změnou sazeb DPH.
 - 5.2.7. Každý daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti běžné v obchodním styku, náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a dále číslo této smlouvy. Nebude-li faktura obsahovat požadované náležitosti, případně bude-li neúplná či nesprávná, je objednatel oprávněn ji (resp. její kopii) ve lhůtě splatnosti vrátit k opravě či doplnění. Ode dne doručení nové faktury běží nová lhůta splatnosti. Úhradou ceny se pro účely této smlouvy rozumí den, kdy byla finanční částka odeslána z účtu objednatele

- 5.2.8. Faktura je splatná do 30 dnů ode dne vystavení, min. však 21 dní ode dne doručení faktury objednateli.
- 5.2.9. Poskytovatel je oprávněn zasílat daňové doklady elektronicky na e-mailovou adresu: xxx ve formátu ISDOC nebo PDF.
- 5.2.10. Poskytovatel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takovýto daňový doklad považován za neúplný a objednatel vyzve poskytovatele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si objednatel vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.
- 5.2.11. V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany objednatele na základě této smlouvy bude o poskytovateli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem (§ 106a zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má objednatel právo od okamžiku zveřejnění ponížít všechny platby poskytovateli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH, a to do doby, než taková informace přestane být zveřejněna, anebo se objednatel dozví, že poskytovatel nespolehlivým plátcem není. Smluvní strany si sjednávají, že takto poskytovateli nevyplacené částky DPH odvede správci daně sám objednatel v souladu s ustanovením § 109a zákona č. 235/2004 Sb.

6. SANKCE, ZÁRUKA

- 6.1. V případě nedodržení sjednaných parametrů kvality dodaného plnění uvedených v přílohách této smlouvy vzniká objednateli nárok na sankci ze strany poskytovatele v závislosti na míře neplnění kvality jednotlivých služeb. Pro danou službu se výše sankce vypočte dle Přílohy č. 2 této smlouvy.
- 6.2. Byly-li naplněny podmínky pro vznik sankce dle odst. 6.1 a přílohy č. 2 této smlouvy, je poskytovatel povinen provést výpočet její výše a předat podklady pro její vyúčtování osobě oprávněné ve věcech technických objednatele. Schválením těchto podkladů oběma stranami vzniká povinnost poskytovatele uplatnit tuto částku za sankci v nejbližší další fakturaci. Pokud nedojde k odsouhlasení celkové výše sankce dle této smlouvy, bude konečné vyúčtování sankce provedeno smluvními stranami po odstranění rozporů.
- 6.3. Je-li objednatel v prodlení s placením faktury, uhradí poskytovateli částku ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý pracovní den prodlení.
- 6.4. Záruka na předmětu plnění dle čl. 3 bodu 3.3 a bodu 3.4 této smlouvy je poskytována v délce 24 měsíců.
- 6.5. Objednatel je povinen reklamovat zjevné vady dle možností okamžitě při jejich zjištění, nejpozději ovšem do data vypršení záruční doby. Poskytovatel však neodpovídá za vady vzniklé nedodržením pracovních postupů na straně objednatele nebo při neoprávněném zásahu třetí osoby, popř. vyšší moci. Záruční doba uvedená výše začíná běžet dnem podpisu předávacího protokolu.
- 6.6. Poskytovatel odpovídá za vady díla, jež jsou patrné při převzetí nebo se objeví během záruční doby, pokud byly způsobeny porušením jeho povinností nebo neodstranil po jejich urgenci objednatelům při předání. Poskytovatel je povinen tyto vady odstranit na své náklady.
- 6.7. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu, která objednateli vznikne v případě postihu orgánem veřejné správy z důvodu nesouladu jím poskytnutého systému SAP dle čl. 3 bodu 3.1 této smlouvy s právními předpisy vyhlášenými ve Sbírce zákonů ČR dle zákona č. 309/1999 Sb., o Sbírce zákonů a o Sbírce mezinárodních smluv.
- 6.8. Poskytovatel se zproští odpovědnosti za náhradu škody, pokud prokáže, že učinil všechna předepsaná opatření k aktualizaci legislativních změn dle bodu 2.2.1.2 přílohy č. 2 této smlouvy, nazvaného jako „legislativní podpora mimo údržbu.“
- 6.9. Zaplacením sankce dle čl. 6 bodu 6.1 této smlouvy není dotčeno právo objednatele na zaplacení náhrady škody, a to i v rozsahu přesahujícím výši sankce.

7. OPRÁVNĚNÉ OSOBY, SOUČINNOST A KOMUNIKACE

- 7.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu ve věcech technických:
- oprávněné osoby objednatele:
Ing. Pavel Šindelář, tel: xxx
 - oprávněné osoby poskytovatele
Ing. Tomáš Krblich, tel: xxx

Ing. Radek Petřík, tel: xxx

- 7.2. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v záhlaví této smlouvy, dále prostřednictvím oprávněných osob ve věcech technických, nebo elektronicky na emailové adresy v této smlouvě uvedené.
- 7.3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy, oprávněné osoby ve věcech technických nebo změnách tel. čísel či emailových adres, budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat. V takovém případě není potřeba uzavírat dodatek k této smlouvě.
- 7.4. Smluvní strany se dohodly, že písemný dokument bude považován za doručený:
 - třetí pracovní den po jeho odeslání doporučenou poštou na adresu příslušné smluvní strany uvedenou v záhlaví této smlouvy.
 - odesláním na emailovou adresu oprávněné osoby ve věcech technických, nepříjde-li automatická odpověď na tento email například o nepřítomnosti dané osoby
 - odesláním na ostatní emailové adresy pro tyto účely v této smlouvě uvedené (nahlašování závad, legislativní podpora apod., nepříjde-li automatická odpověď na tento email například o nepřítomnosti dané osoby).
- 7.5. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 7.6. Veškeré plnění dle čl. 3 bodu 3.2, 3.3 a 3.4 této smlouvy bude mezi poskytovatelem a objednatelem předáno a vzájemně odsouhlaseno předávacím protokolem podepsaným oprávněnou osobou poskytovatele i objednatele.

8. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU (§ 2913 Z.Č. 89/2012)

- 8.1. Poruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně.
- 8.2. Povinnosti k náhradě se škůdce zprostí, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezprostí.
- 8.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

9. OCHRANA INFORMACÍ

Smluvní strany se touto smlouvou zavazují učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující zneužití či prozrazení důvěrných informací, a to zejména:

- Informací, které tvoří konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení (obchodní tajemství dle § 504 z.č. 89/2012).
- Osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně osobních údajů (GDPR) a zákona o zpracování osobních údajů č. 110/2019 Sb.

10. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 10.1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 10.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy přednostně dohodou.
- 10.3. Pokud se případný spor z této Smlouvy nepodaří vyřešit smírně, všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní přitom budou rozhodovány soudy. Strany se pro takový případ dohodly na místní příslušnosti Okresního soudu pro Prahu východ.

11. OSTATNÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Tuto smlouvu lze upravovat pouze dohodou smluvních stran písemnými v řadě za sebou číslovanými dodatky.
- 11.2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, z nichž každý má platnost originálu a každá ze smluvních stran obdrží jeden výtisk.
- 11.3. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.

Číslo smlouvy objednatele: 305/2021/PMDP
Číslo smlouvy poskytovatele: 2021/SITMP/0080

11.4. Účastníci smlouvy prohlašují, že si smlouvu přečetli a shledali, že byla sepsána podle jejich pravé, svobodné a vážně míněné vůle, prosté omylu, a že nebyla ujednána v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho smlouvu podepisují.

Seznam příloh:

1. Příloha č. 1 Zálohování a nedostupnost informačního systému SAP
2. Příloha č. 2 Popis předmětu plnění, termínů plnění, sankce
3. Příloha č. 3 Smluvní podmínky obchodní společnosti SAP ČR pro službu SAP Standard Support

V Plzni dne 28.4.2021

V Plzni dne 22.4.2021

.....
Mgr. Roman Zarzycký
předseda představenstva

.....
Ing. Luděk Šantora, MBA
ředitel

PŘÍLOHA Č. 1: ZÁLOHOVÁNÍ A NEDOSTUPNOST INFORMAČNÍHO SYSTÉMU SAP

1. ZÁLOHOVÁNÍ

Zálohování systémů SAP:

Systémy jsou pravidelně zálohovány off-line, každý týden v pátek od 20:00 hodin do 24:00 hodin systém SAP BI a od 22:00 hodin do 24:00 hodin systém SAP ERP. Dále jsou systémy zálohovány on-line od pondělí do čtvrtka v době od 19:00, bez ovlivnění dostupnosti systémů SAP. V případě jednorázové či trvalé změny času a data zálohování je poskytovatel povinen 2 pracovní dny před příslušným dnem pracovního klidu toto oznámit objednateli prostřednictvím osob oprávněných ve věcech technických.

2. NEDOSTUPNOST

Nedostupnost informačního systému pro účely této smlouvy se rozlišuje na:

- Havárie
- Plánované odstávky

Hlášení havárie provádí poskytovatel níže uvedeným způsobem dle doby, kdy k havárii došlo:

- Pracovní dny 8:00 - 16:00
Po zjištění havárie bude závada bezprostředně ohlášena poskytovatelem telefonem na číslo 378 037 550 a současně mailem na adresu xxx
- Pracovní dny 6:30 - 8:00 a 16:00 - 20:30
Po zjištění havárie bude závada bezprostředně ohlášena poskytovatelem mailem na adresu servicedesk@pmdp.cz.

Hlášení plánovaných odstávek provádí poskytovatel na adresu xxx nejméně 7 kalendářních dnů před odstávkou.

Veškerá oznámení poskytovatele o plánovaných odstávkách a haváriích musí obsahovat specifikaci času, po kterou služba nebude dostupná (v případě havárie odhad opětovného zprovoznění služby). Po obnovení služby po havárii bude informace poskytovatelem oznámena objednateli stejným způsobem jako hlášení havárií.

PŘÍLOHA Č. 2: POPIS PŘEDMĚTU SMLOUVY, TERMÍNŮ PLNĚNÍ, SANKCE

1. POPIS PŘEDMĚTU SMLOUVY

1.1. Popis poskytovaného informačního systému

Poskytovatel touto smlouvou poskytuje objednateli právo užití informačního systému v níže uvedeném rozsahu:

mySAP Business Suite (dále SAP)

- **SAP ERP 6.0 (dále „SAP ERP“)**

SAP ERP je provozován na následující platformě:

- Operační systém – Windows Server v podporované verzi výrobcem
- Servery: třívrstvý landscape produktivní/testovací/vývojové prostředí
- Databáze – DB2
- Aplikace – SAP ERP 6.0

- **SAP NetWeaver BI (dále „SAP BI“)**

SAP BI je provozován na následující platformě:

- Operační systém – Windows Server v podporované verzi výrobcem
- Servery: dvouvrstvý landscape produktivní/testovací prostředí
- Databáze – DB2
- Aplikace – SAP NetWeaver BI

- **SAP Enterprise Portal (dále „SAP EP“)**

SAP EP je provozován na následující platformě:

- Operační systém – Windows Server v podporované verzi výrobcem
- Servery: jednovrstvý landscape archivní systém k náhledu historických dat
- Databáze – DB2
- Aplikace – SAP NetWeaver EP

1.2. Skladba a specifikace poskytovaných licencí

Skladba licencí:

Produkty	jednotka	množství
mySAP Business Suite		
Professional User	uživatel	68
Limited Professional User	uživatel	60
Pan-Industry Options		
Payroll Processing	km. záznamy	1500

Licenční podmínky se řídí dle smlouvy mezi poskytovatelem a SAP ČR spol. s r.o. platné v době plnění této smlouvy.

Specifikace licencí:

a) Professional User

Jedná se o Definovaného uživatele, který provádí operativní činnosti podporované mySAP Business Suite. Kategorie Professional User zahrnuje i oprávnění daná uživateli kategorie Limited Professional User a uživateli kategorie SAP NetWeaver Professional User.

b) Limited Professional User

Jedná se o Definovaného uživatele, který provádí operativní činnosti podporované mySAP Business Suite v omezeném rozsahu. Jedná se především o zaměstnance Obchodního partnera Objednatele, který nevyužívá funkcionalitu mySAP Business Suite v tak širokém rozsahu, jako ji užívají zaměstnanci Objednatele při běžné operativní činnosti. Zaměstnanci Obchodního partnera Objednatele, kteří užívají funkcionalitu běžně užívanou zaměstnanci Objednatele, např. konzultanti nebo dočasní zaměstnanci, musí být licencováni jako Professional User.

c) Payroll Processing

Jedná se o licence na počet kmenových záznamů v modulu personalistika (HR), licence lze dokupovat v balíčcích po 500 kmenových záznamech.

2. SPECIFIKACE ÚDRŽBY A PODPORY

2.1. Údržba informačního systému SAP v rozsahu poskytovaném společností SAP ČR

Předmětem plnění je poskytnutí veškeré podpory v rozsahu, v jakém ji poskytuje společnost SAP ČR poskytovateli v rámci úhrady za údržbu. Předmětem plnění dle tohoto bodu není implementace do provozovaných systémů.

2.2. Údržba informačního systému SAP nad rámec údržby poskytované společností SAP ČR (dále jen údržba)

2.2.1. Řešitelský servis SAP

2.2.1.1. Implementace plnění poskytnutých v rámci údržby v níže uvedeném rozsahu.

Předmětem plnění je implementace plnění poskytovaného v rámci údržby vydaných během příslušného ročního období s příslušným popisem provedených úprav a aktuální dokumentací (uživatelská, administrátorská). Jedná se o podporu při nahrávání zlepšení a dodatků SAP (support packages a OSS notes pro BC), kdy je potřeba následně vyřešit případné kolize s implementovanými nestandardními úpravami systému (protokol SPAU), provést základní testy, upozornit klíčové uživatele na změněné funkcionality a doporučit oblasti k otestování tak, aby byl přenos těchto úprav na produktivní systém zcela bezproblémový. Předmětem tohoto plnění není přechod na vyšší verzi SAP (EHP, SP v rámci EHP a upgrade), který bude řešen samostatným projektem nad rámec tohoto plnění.

2.2.1.2. Legislativní podpora mimo údržbu

Legislativní úpravou se rozumí úprava funkčnosti předmětu plnění dle čl. 3 bodu 3.1 této smlouvy, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila zákazníka konat v rozporu s platnou legislativní úpravou.

Předmětem plnění je povinnost poskytovatele udržovat předmět plnění dle čl. 3 bodu 3.1 této smlouvy, v souladu s právními předpisy vyhlášenými ve Sbírce zákonů ČR dle Zákona č.309/1999 Sb., o Sbírce zákonů a o Sbírce mezinárodních smluv a platnými pro objednatele.

Pro účely této smlouvy smluvní strany dále rozlišují:

- Legislativní změny jednoznačné
- Legislativní změny s alternativním řešením
Aktualizace legislativních změn, je zajišťována následujícím postupem:
- Poskytovatel zasílá v termínech touto smlouvou stanovených informace o legislativních změnách na emailovou adresu objednatele xxx s vyjádřením, zda se jedná o jednoznačnou či alternativní legislativní změnu.
- Jednoznačné legislativní změny zapracuje poskytovatel v termínech touto smlouvou stanovených do testovacího systému SAP. Po následném písemném souhlasu objednatele funkčnosti v testovacím systému SAP bude legislativní změna přenesena na produktivní systém SAP.
- Legislativní změny s alternativním řešením zapracuje poskytovatel do testovacího systému SAP po písemné žádosti objednatele, ve které bude uvedena specifikace a rozsah požadovaných legislativních změn s alternativním řešením. Po následném písemném souhlasu objednatele funkčnosti v testovacím systému SAP bude legislativní změna přenesena na produktivní systém SAP.

2.2.2. Vady SAP a jejich odstraňování, profylaxe SAP Solution Manager

2.2.2.1. Vady SAP a jejich odstraňování

Poskytovatel se zavazuje odstraňovat vady SAP po celou dobu platnosti smlouvy. Pro účely této smlouvy smluvní strany rozlišují níže uvedené druhy vad:

- Vady předmětu plnění dle čl. 3 bodu 3.1 této smlouvy – odstraňuje poskytovatel zdarma
- Vady předmětu plnění dle čl. 3 bodu 3.2 této smlouvy – odstraňuje poskytovatel zdarma

- Vady předmětu plnění dle čl. 3 bodu 3.3 této smlouvy
 - V záruční době – odstraňuje poskytovatel zdarma
 - Po záruční době – odstraňuje poskytovatel na náklady objednatele, na základě písemné objednávky
- Vady předmětu plnění dle čl. 3 bodu 3.4 této smlouvy
 - V záruční době – odstraňuje poskytovatel zdarma
 - Po záruční době – odstraňuje poskytovatel na náklady objednatele, na základě písemné objednávky

Vadou SAP se rozumí jakýkoli stav, který omezuje nebo znemožňuje funkci SAP specifikovanou v dokumentaci.

Objednatel je povinen oznamovat vady prostřednictvím Zákaznické podpory – služby HELP-LINE:

Služba HELP-LINE je poskytována na adrese: [xxx](#)

e-mail: xxx

telefon: xxx

fax: xxx

Objednatel oznámí poskytovateli vadu prostřednictvím Zákaznické podpory, poskytovatel v pracovní dny definované čl. 3 bod 3.8 této přílohy do 90 minut vyhodnotí, o jaký druh vady se jedná a toto prostřednictvím služby HELP-LINE oznámí objednateli. V případě oznámení vady:

- v době kratší než 90 minut před koncem pracovního dne, se nevyčerpaná část této doby přesouvá na počátek následujícího pracovního dne.
- v mimopracovní den se celá 90minutová doba přesouvá na počátek následujícího pracovního dne.

2.2.2.2. Profylaxe SAP Solution Manager

Z důvodů prevence poruch a optimalizace výkonu systému. Poskytovatel vyhodnotí chod SAP systémů pomocí SAP Solution Managera (Dále SOLMAN) a případně provede potřebné zásahy.

SAP SOLMAN je povinný dohledový systém od SAP, který každý týden posílá tzv. EWA reporty do SAP. EWA reporty poskytovatel pravidelně kontroluje. V reportech je vidět vše nutné pro správný běh systémů SAP. Zejména se jedná o

- Kontrola verzí SP SAP, profilů instalace, Kontrola režimů provozu, Kontrola procesů, Kontrola systém-logu, Kontrola aktualizace, Kontrola záznamů blokování, Kontrola jobů, Kontrola dávkových vstupů, Kontrola ABAP Dump.
- Kontrola databáze, obsazenost a přírůstky prostoru,

2.2.3. Programátorský a konzultační servis

Programátorský a konzultační servis SAP bude prováděn periodicky v celkovém rozsahu 40 hodin za jedno čtvrtletí nezávisle na sazbě pracovníka. V případě nevyčerpání služeb v požadovaném rozsahu dojde k převodu nevyčerpaných hodin do následujícího čtvrtletí, nevyčerpané služby ze čtvrtého čtvrtletí aktuálního roku budou převedeny a vyčerpány nejpozději do konce prvního čtvrtletí následujícího roku.

V případě, že objem prací za čtvrtletí dosáhne výše 40 hodin, Poskytovatel oznámí tuto skutečnost neprodleně objednateli.

Veškeré služby poskytované poskytovatelem u objednatele i u poskytovatele budou evidovány v protokolech tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce.

Protokol o převzetí plnění, dokladující práci u objednatele, předloží vždy při návštěvě pracovník poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi objednatele ke schválení (podpisu). Příslušné protokoly dokládající práce poskytnuté poskytovatelem za uplynulý kalendářní měsíc předloží vždy poskytovatel objednateli v dohodnutém termínu.

2.2.3.1. Úpravy a nastavení SAP

Poskytovatel se zavazuje realizovat úpravy a nastavení SAP u objednatele ve smyslu:

- úpravy nastavení (customizing SAP, zákaznické modifikace, nestandardní úpravy) dle potřeb objednatele
- realizace doplňujících řešení navazujících na implementaci SAP
- úprava stávajících funkcí SAP

Způsob vyžádání: objednatel ohlásí požadavek prostřednictvím Zákaznické podpory (HELP-LINE).

2.2.3.2. Konzultace

Jedná se o konzultace po telefonu, faxem, s využitím internetu nebo osobně.

2.2.3.3. Školení

Poskytovatel po dohodě s objednatelem zajišťuje školení pracovníků objednatele na SAP v dohodnutém rozsahu.

Objednatel je povinen ohlásit požadavek na školení prostřednictvím zákaznické podpory (HELP-LINE) poskytovatele.

2.2.4. Ostatní úpravy SAP

Objednatel může v průběhu roku požadovat provedení dalších prací nad rámec objemu prací ve výši 40 hodin za čtvrtletí dle specifikace plnění v bodě 2.2.3 této přílohy – Programátorský a konzultační servis.

Provedení těchto dalších prací bude provedeno na základě objednávky objednatele dle sazby uvedené ve smlouvě čl. 5 bod 5.1.5.

Veškeré práce poskytované poskytovatelem u objednatele i u poskytovatele budou evidovány v požadavcích služby HELP-LINE tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce.

Protokol o převzetí plnění, dokladující práci u objednatele, předloží vždy při návštěvě pracovník poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi objednatele ke schválení (podpisu).

V rámci údržby a podpory SAP bod 2.2 této přílohy obdrží objednatel každý měsíc report o stavu předplacených služeb (stav čerpání) do 5. dne následujícího kalendářního měsíce.

Objednatel je oprávněn systém SAP za úplaty poskytovat třetím osobám v případě, že tyto třetí osoby provádějí pořízování dat do systému SAP výhradně pro objednatele. V tomto případě je objednatel povinen informovat dodavatele o této skutečnosti.

3. TERMÍNY PLNĚNÍ

3.1. Předmět plnění dle bodu 2.2.1.1 přílohy č. 2 této smlouvy – Implementace plnění poskytnutých v rámci údržby

Zlepšení a dodatky SAP budou poskytovány dle dohody poskytovatele a objednatele.

3.2. Předmět plnění dle bodu 2.2.1.2 přílohy č. 2 této smlouvy – legislativní podpora mimo údržbu:

Je poskytován v termínech určených poskytovatelem nejpozději však v den nabytí účinnosti příslušného obecně závazného právního předpisu (jestliže byl příslušný předpis zveřejněn ve sbírce zákonů alespoň 90 dnů před tímto datem), nebo do 30 dnů ode dne, kdy vešla nová právní úprava v platnost.

3.3. Předmět plnění dle bodu 2.2.2.1 přílohy č. 2 této smlouvy – Termíny odstraňování a kategorizace vad SAP:

Kritické vady – jedná se o vady, které znemožňují práci se SAP nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup.

Střední vady – jedná se o vady, které omezují práci se SAP nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.

Nízké vady – jedná se o vady, které neohrožují funkčnost SAP nebo jeho částí.

Tabulka vad:

Garance	Kritické vady	Střední vady	Nízké vady
Poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel závadu řešit.	Do 4 hodin od nahlášení závady.	Do 10 hodin od doby nahlášení závady.	Do 24 hodin od doby nahlášení závady.
Zprovoznění systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. ne úplné odstranění závady).	Do 24 hodin od doby nahlášení závady (*).		

Úplné odstranění závady (tj. dosažení stavu, ve kterém byl systém před závadou)	Do 2 dnů od doby nahlášení závady (*).	Do 10 dnů od doby nahlášení závady (*).	Do 15 dnů od doby nahlášení závady (*).
---	--	---	---

Sankce:

V případě kritických vad se poskytovatel zavazuje uhradit smluvní pokutu za každou hodinu prodlení ve výši 0,05 % z celkové roční ceny SAP příslušné poskytované služby uvedené ve smlouvě čl. 5 bod 5.1.4 za jednotlivý případ, pokud poruší lhůty stanovené v tabulce vad. Maximální výše sankcí je omezena 10 % z celkové roční ceny příslušné poskytované služby uvedené ve smlouvě čl. 5 bod 5.1.4.

V případě středních vad a nízkých vad se uchazeč zavazuje uhradit smluvní pokutu za každý den prodlení ve výši 0,05 % z celkové roční ceny příslušné poskytované služby uvedené ve smlouvě čl. 5 bod 5.1.4 za jednotlivý případ, pokud poruší lhůty stanovené v tabulce vad. Maximální výše sankcí je omezena 10 % z celkové roční ceny příslušné poskytované služby uvedené ve smlouvě čl. 5 bod 5.1.4.

(*) Sankce nebudou uplatňovány v případě, že poskytovatel prokáže, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje

Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu skutečné škody.

3.4. Předmět plnění dle bodu 2.2.2.2 přílohy č. 2 této smlouvy – profylaxe SAP

Profylaxe systému bude prováděna minimálně jedenkrát v měsíci.

3.5. Předmět plnění dle bodu 2.2.3.1 přílohy č. 2 této smlouvy – úpravy a nastavení SAP:

Potřebné práce si objednatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, s předstihem jednoho měsíce.

Ocenění včetně termínu plnění požadovaných úprav provede poskytovatel do 10 pracovních dnů od dodání veškerých potřebných informací ze strany objednatele, a to pokud se bude jednat o práce prováděné pracovníky SITMP. V případě externích dodavatelů SITMP bude tato doba stanovena dohodou smluvních stran s ohledem na zákon č. 134/2016 Sb. a zásady pro zadávání veřejných zakázek statutárního města Plzně dle hodnoty požadované úpravy.

Poskytovatel se zavazuje reagovat na potřeby objednatele a vyřešit požadavek v dohodnutém termínu. Veškeré objednatel požadované změny během realizace požadavku, budou zaznamenány v samostatném požadavku. Termín a cena těchto změn budou stanoveny samostatně nezávisle na původním požadavku.

Objednatel je povinen otestovat předané úpravy, dle zadání v požadavku, do 30 dní od předání úprav k testování, a to i u opakovaného testování. Pokud tak objednatel neučiní, je požadavek brán jako dokončený a bude i zároveň vyfakturován.

Sankce za nesplnění termínu ocenění požadavku je stanovena ve výši 500 Kč za každý pracovní den prodlení, Sankce za nesplnění termínu realizace požadavku je stanovena ve výši 0,1 % z ceny konkrétního požadavku za každý den prodlení.

3.6. Předmět plnění dle bodu 2.2.3.2 přílohy č. 2 této smlouvy – konzultace:

Konzultace jsou poskytovány poskytovatelem v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hodin. Potřebné konzultace si objednatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o konzultace v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, s předstihem jednoho měsíce. V případě vzájemné dohody lze poskytnout konzultace v kratším odsouhlaseném termínu.

3.7. Předmět plnění dle bodu 2.2.3.3 přílohy č. 2 této smlouvy – školení:

Školení je poskytováno v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hodin. Objednatel si vyžádá školení u poskytovatele s předstihem minimálně dvou týdnů.

3.8. Předmět plnění dle bodu 2.2.2.1 přílohy č. 2 této smlouvy – zákaznická podpora (HELP-LINE):

Zákaznická podpora je poskytována poskytovatelem v pracovní dny. Pracovní den je od 6:30 hod. do 16:00 hod. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.

V případě **Kritické vady**, která vznikne mimo výše definovaný pracovní den, je služba HELP-LINE poskytována na telefonním čísle uvedeném v části **Zákaznická podpora (HELP-LINE)** v době:

16:00 – 20:00 hod. Po-Pá

Na tyto uvedené časy, tj. pro případ Kritické vady, která vznikne mimo pracovní den, se nevztahuje reakční doba uvedená v tabulce vad.

Číslo smlouvy objednatele: 305/2021/PMDP
Číslo smlouvy poskytovatele: 2021/SITMP/0080

PŘÍLOHA Č. 3:

Podmínky užití a Popis SAP Standard Support jsou dostupné na adrese:

https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/on-premise/general-terms-and-conditions.html?tag=agreements:general-terms-and-conditions/on-premise-software&sort=latest_desc&tag=region-country:europa/czech-republic&tag=language:czech