

Dílčí smlouva o poskytování a podpoře informačního systému SAP

k Rámcové smlouvě o poskytování služeb
číslo 2009/SITMP/0035
číslo objednatele: 78/2009/PMDDP

1. STRANY SMLOUVY

1.1. Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.

se sídlem v Plzni, *Denisovo nábřeží č.p. 920/12*, PSČ 303 23

IČ 25220683

DIČ CZ25220683

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

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

a

1.2 SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace

se sídlem v Plzni, Dominikánská 4, PSČ: 301 36

IČ 663 627 17

DIČ CZ66362717

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

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

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto:

**Dílčí smlouvu o poskytování a podpoře informačního systému
ve smyslu ustanovení § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník,
v platném znění a v souladu s čl. IV. Rámcové smlouvy o poskytování služeb č.
2009/SITMP/0035**

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1 Tato smlouva je uzavřena za účelem realizace plnění dle Rámcové smlouvy o poskytování služeb číslo 2009/SITMP/0035 mezi společnostmi Plzeňské městské dopravní podniky, a.s., a Správou informačních technologií města Plzně, příspěvkovou organizací (dále jen „Rámcová smlouva“) a upravuje podmínky, způsob a rozsah poskytování dílčích dodávek prací, služeb, výkonů a dalších dodávek (dále jen též jako služby).
- 2.2 Ustanovení Rámcové smlouvy tvoří nedílnou součást ujednání mezi poskytovatelem a objednatelem. V případě rozporu některých ustanovení Rámcové smlouvy s touto smlouvou, platí v souladu s odst. 5.2. Rámcové smlouvy ustanovení této smlouvy.

3. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem této smlouvy je:

- 3.1. Poskytování informačního systému SAP v rozsahu dle přílohy č. 2 této smlouvy.
- 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, účinnosti nabývá dohodou smluvních stran dnem 1. 1. 2013.
- 4.2 Smluvní strany shodně prohlašují, že plnění dle této smlouvy je poskytováno ode dne účinnosti této smlouvy.
- 4.3. Každá smluvní strana má právo tuto smlouvu písemně vypovědět a to :
 - 4.3.1. 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.
 - 4.3.2. 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.
 - 4.3.3. Smluvní strany se dohodly, že způsobem dle čl. 3. bodu 4.3.2. 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 v dle čl. 3. bodu 3. 1. této smlouvy činí 510 500,- 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 1 933 220,- 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 1 146 000,- 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 3 589 720,- Kč bez DPH za kalendářní rok.

- 5.1.5. Cena za úpravy informačního systému SAP dle čl. 3. bodu 3. 4. této smlouvy činí 2.250,- Kč bez DPH za 1 hodinu (tzv. variabilní část ceny).
- 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.
- 5.1.8. Smluvní strany se dohodly, že objednatel cenu za předmět plnění za I. a II. čtvrtletí roku 2013 zaplatí hromadně na základě jedné faktury vystavené na konci II. čtvrtletí roku 2013.

5.2. Fakturace

- 5.2.1. Faktura za předmět plnění dle bodu 3. čl. 3. 1., 3. 2. a 3. 3. této smlouvy v rozsahu uvedeném v čl. 1 této přílohy 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 daňového dokladu dle ustanovení příslušných obecně závazných předpisů platných na území České republiky, 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 odepsána z účtu objednatele

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 nedodržáním pracovních postupů 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 objednatelem 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. 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.“ 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:
- 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.
- 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 na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy.
 - odesláním na emailovou adresu oprávněné osoby ve věcech technických
 - odesláním na ostatní emailové adresy pro tyto účely v této smlouvě uvedené (nahlašování závad, legislativní podpora apod.).
- 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. OSTATNÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Tuto smlouvu lze upravovat pouze dohodou smluvních stran písemnými v řadě za sebou číslovanými dodatky.
- 8.2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, z nichž každý má platnost originálu a každá ze smluvních stran obdrží jeden výtisk.
- 8.3. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.
- 8.4. 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
2. Příloha č. 2 Popis předmětu plnění, termínů plnění, sankce
3. Příloha č. 3 Smluvní podmínky obchodní společnosti SAP ČR
(pro účely bodu 6. Přílohy číslo 3 této smlouvy se koncem Počátečního období rozumí termín 31.12.)

V Plzni dne 26-06-2013

V Plzni dne 26.6.2013

.....
předseda představenstva

PŘÍLOHA Č. 1: ZÁLOHOVÁNÍ A NEDOSTUPNOST INFORMAČNÍHO SYSTÉMU SAP

1. ZÁLOHOVÁNÍ

Zálohování systémů SAP:

Systémy jsou pravidelně zálohovány off-line, každý týden v době od pátku 23:00 do soboty 5:30. Dále jsou systémy zálohovány on-line od pondělí do čtvrtka v době od 19:00 do 19:30. 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 ; a současně mailem na adresu ;
- Pracovní dny 6:30 - 8:00 a 16:00 - 20:30
Po zjištění havárie bude závada bezprostředně ohlášena poskytovatelem mailem na adresu ;

Hlášení plánovaných odstávek provádí poskytovatel na adresu ; 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

Provozovaná verze systému je SAP ERP 6.0 EHP3.

SAP ERP je provozován na následující platformě:

Operační systém – Windows Server 2008 R2 Standard SP1 x64

Servery: třívrstvý landscape produktivní/testovací/vývojové prostředí, produktivní a testovací systém je tvořen dvojicí serverů zapojených do clusteru, vývojový systém je tvořen jedním serverem

Databáze – DB2 9.7

Aplikace - SAP ERP 2005 (ECC 6.0)

- SAP NetWeaver2004s BI (dále „SAP BI“)

Provozovaná verze systému SAP NetWeaver 2004s.

SAP BI je provozován na následující platformě:

Operační systém – Windows Server 2008 R2 Standard SP1 x64

Servery: jednovrstvý landscape produktivní prostředí, je tvořen jedním serverem

Databáze – DB2 9.7

Aplikace - SAP NetWeaver 2004s BI

- SAP NetWeaver2004s EP (dále „SAP EP“)

Provozovaná verze systému SAP NetWeaver 2004s.

SAP EP je provozován na následující platformě:

Operační systém – Windows Server 2008 R2 Standard SP1 x64

Servery: třívrstvý landscape produktivní/testovací/vývojové prostředí, produktivní a testovací systém je tvořen dvojicí serverů zapojených do clusteru, vývojový systém je tvořen jedním serverem

Databáze – DB2 9.7

Aplikace - SAP NetWeaver 2004s 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:

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.

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 Objednatel 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.

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, 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 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

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:

<http://sd.plzen.eu>

e-mail:

telefon:

fax:

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 90 minutová doba přesouvá na počátek následujícího pracovního dne.

2.2.2.2. profylaxe SAP

Z důvodů prevence poruch a optimalizace výkonu systému. Poskytovatel vyhodnotí chod SAP a případně provede potřebné zásahy:

- Kontrola konzistence dat
- Kontrola systému SAP
- Kontrola 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

Velikost databáze, Velikost obsazeného prostoru v databázi, Přírůstek obsazeného prostoru za měsíc, Database aktivity, Kontrola největších tabulek

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 objednatelům zajišťuje školení pracovníků objednatele na SAP v dohodnutém rozsahu.

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

2.3. 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 pořizování 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 doby 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 10 hodin od doby nahlášení závady. (*)		
Úplné odstranění závady (tj. dosažení stavu, ve kterém byl systém před závadou).	Do 24 hodin od doby nahlášení závady (*).	Do 10-ti dnů od doby nahlášení závady (*).	Do 15-ti 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.

Poskytovatel se zavazuje reagovat na potřeby objednatele a vyřešit požadavek v dohodnutém termínu.

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.

PŘÍLOHA Č. 3

Přílohu č. 3 této smlouvy tvoří Příloha č. 2 dodatku č. 9 smlouvy mezi poskytovatelem a obchodní společností SAP ČR, spol s r. o. číslo: 2006/SITMP/0006: „Smluvní podmínky obchodní společnosti SAP ČR“. Pro účely bodu 6. Přílohy číslo 3 této smlouvy se koncem Počátečního období rozumí termín 31.12.

Příloha 2

Popis SAP Enterprise Support

Tato příloha je připojena k výše uvedenému dodatku a slává se jeho součástí. V případě, kdy jsou ustanovení této přílohy v rozporu nebo nejsou konzistentní s ustanoveními dodatku, ustanovení této přílohy mají přednost.

Tento dokument popisuje služby údržby společnosti SAP tak, jak jsou dále definovány („SAP Enterprise Support“), pro veškerý software, na který Zákazník získal podle Smlouvy licenci (dále společně označovány jen jako „Řešení Enterprise Support“), s výjimkou softwaru, na který se výhradně vztahují zvláštní dohody o údržbě.

1. Definice

1.1 „Go-Live“ znamená časový okamžik, od kdy po implementaci Řešení Enterprise Support nebo po provedení upgradu Řešení Enterprise Support, může Zákazník používat Řešení Enterprise Support pro zpracovávání skutečných dat v reálném provozním režimu a pro řízení podnikání Zákazníka v souladu se Smlouvou.

1.2 „Řešení Zákazníka“ znamená Řešení Enterprise Support a jakýkoliv jiný software, na který má Zákazník licenci od třetích stran za předpokladu, že tento software třetích stran je provozován ve spojení s Řešeními Enterprise Support.

1.3 „Produktivní systém“ znamená „živý“ systém SAP určený pro běžný provoz Zákazníka, v němž jsou zaznamenána data Zákazníka.

1.4 „Softwarové řešení SAP / Softwarová řešení SAP“ znamená skupinu tvořenou jedním nebo více Produktivními systémy, na kterých jsou provozována Řešení Zákazníka a které jsou zaměřeny na specifické funkční aspekty obchodní činnosti Zákazníka. Podrobnosti a příklady jsou k dispozici na stránkách SAP Service Marketplace (jak je specifikováno v SAP Note 1324027 nebo jiné SAP Note, která v budoucnosti SAP Note 1324027 nahradí).

1.5 „Servisní konzultace“ („Service Session“) představuje postupnost údržbových aktivit a úkolů prováděných vzdáleně za účelem shromáždění dodatečných informací prostřednictvím dotazů nebo analýzy Produktivního systému, jejímž výstupem je seznam doporučení. Servisní konzultace může být prováděna manuálně, jako „self-service“ nebo plně automatizovaně.

1.6 „Top-Issue“ znamená problémy a/nebo poruchy, které byly identifikovány a jejichž prioritou byla stanovena společností SAP spolu se Zákazníkem v souladu se standardy společnosti SAP, které (i) ohrožují Go-Live před-produktivního systému nebo (ii) mají výrazný obchodní dopad na Produktivní systém Zákazníka.

1.7 „Místní pracovní doba“ znamená standardní pracovní dobu (8:00 až 18:00) v normálních pracovních dnech v souladu s příslušnými dny pracovního klidu v místě sídla společnosti SAP. Pouze pokud se jedná o SAP Enterprise Support, obě strany se mohou vzájemně dohodnout na jiném místě sídla jedné z poboček společností SAP a následně uvádět Místní pracovní dobu ve vztahu k této pobočce.

2. Rozsah údržby SAP Enterprise Support

Zákazník může požadovat a společnost SAP musí poskytnout služby SAP Enterprise Support v takovém rozsahu, v jakém společnost SAP takové služby obecně poskytuje v rámci daného Území. SAP Enterprise Support v současné době zahrnuje:

Neustálé zlepšování a inovace

- Nové verze softwaru licencovaných Řešení Enterprise Support stejně jako nástroje a procedury pro upgrade.
- Support Packages – opravné balíčky, které mají za cíl zredukovat úsilí spojené s implementací jednotlivých oprav. Support Packages mohou také obsahovat opravy slávající funkčností s cílem přizpůsobit je změnám právních a regulačních požadavků.
- U verzí základních aplikací produktu SAP Business Suite 7 (počínaje SAP ERP 6.0 a u verzí SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodávaných v roce 2008)