



## SMLOUVA O PODPOŘE A ROZVOJI SAP

Č. smlouvy *Objednatele*:

Č. smlouvy *Poskytovatele*:

---

### Český rozhlas

se sídlem Vinohradská 12, 120 99 Praha 2

IČ: 45245053

DIČ: CZ45245053

zřízen zákonem č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu, ve znění pozdějších předpisů  
nezapisuje se do obchodního rejstříku

(dále jen "*Objednatel*")

### NTT DATA Business Solutions a.s.

se sídlem Hlinky 505/118, Pisárky, 603 00 Brno, Česká republika

IČ 26718537

zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, sp. zn. B 4328

(dále jen "*Poskytovatel*")

(*Objednatel* a *Poskytovatel* společně dále také jen „*Strany*“ jednotlivě jako „*Strana*“)

*Strany* uzavírají níže uvedeného data tuto smlouvu o poskytování služeb podpory a údržby informačního systému (dále jen „*Smlouva*“) jako smlouvu o dílo dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění (dále jen „*OZ*“).

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. *Poskytovatel* prohlašuje, že je obchodní společností řádně založenou a existující podle českého právního řádu, která je oprávněna *Smlouvu* uzavřít a schopna řádně plnit závazky z ní vyplývající.
- 1.2. *Objednatel* prohlašuje, že je entitou zřízenou zákonem č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*ZČRo*“) a je oprávněn *Smlouvu* uzavřít a schopen řádně plnit závazky z ní vyplývající.
- 1.3. Tato *Smlouva* se uzavírá ve vztahu veřejné zakázce, kterou je k dílčí veřejné zakázce č. 1 (nazývané také jen „*minitendr*“) v kategorii č. 1 zavedeného DNS s názvem „Podpora a rozvoj SAP po upgrade SAP na EHP8“ (dále také jen „*Veřejná zakázka*“). *Objednatel*, jako zadavatel *Veřejné zakázky*, zveřejnil dne 10.03.2023 výzvu k podání nabídky v rámci *Veřejné zakázky* (dále také jen „*Výzva*“).

## 2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1. Účelem této *Smlouvy* je úprava práv a povinností *Stran* při poskytování služeb spočívajících v podpoře a rozvoji informačního systému *Objednatele*, tedy systému SAP po upgrade na EHP8.

### 3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. *Poskytovatel* se zavazuje poskytovat služby podpory a rozvoje dále v čl. 3.3 této *Smlouvy* definovaného informačního systému *Objednatele* (dále dohromady jen „*Služby*“ nebo jednotlivě jen „*Služba*“). *Služby* jsou specifikovány v Příloze č. 1 *Smlouvy*.
- 3.2. *Objednatel* se zavazuje:
  - 3.2.1. přebírat řádně provedené *Služby*;
  - 3.2.2. platit *Poskytovateli* za poskytování *Služeb* cenu dle *Smlouvy*;
  - 3.2.3. poskytovat *Poskytovateli* součinnost potřebnou pro splnění závazků *Poskytovateli* dle této *Smlouvy*.
- 3.3. *Služby* jsou svým charakterem poimplementační a jsou zejména spojené s podporou a rozvojem předmětného informačního systému *Objednatele*, kterým je:  
informační systém SAP v aktuální verzi SAP ECC 6.08 v souladu s detailní specifikací uvedenou ve *Výzvě*, zejména pak v kapitole „Popis současného stavu“ v příloze č. 4 *Výzvy* (dále také jen „*Informační systém*“ nebo „*IS*“).

### 4. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1. *Poskytovatel* poskytuje *Služby* výhradně na základě požadavku o poskytnutí *Služby* ze strany *Objednatele* (dále jen „*Požadavek*“). Pro vyloučení pochybností Strany prohlašují, že žádná ze *Služeb* není sjednána jako paušální či fixní,
- 4.2. Místem plnění *Smlouvy* je sídlo *Objednatele*. *Poskytovatel* poskytuje *Služby* zásadně vzdáleně nebo způsobem specifikovaným v příslušném *Požadavku* (např. za účelem efektivnosti procesu realizace může být požadována přítomnost dodavatelského týmu v prostorách *Objednatele* během samotné realizace).
- 4.3. Termínem zahájení poskytování *Služeb* je den nabytí účinnosti této *Smlouvy*.
- 4.4. Není-li pro konkrétní ze *Služeb* uvedeno jinak, jsou *Služby* poskytovány v době definované v Příloze č. 1 této *Smlouvy* (dále jen „*Pracovní doba*“). Lhůty definované pro kteroukoliv ze *Služeb*, určené v hodinách, běží pouze v *Pracovní době*.
- 4.5. V případě, kdy bude součástí některé ze *Služeb* poskytnutí plnění o paušálním rozsahu vymezeném v člověkodnech (dále jen „*ČD*“) či člověkohodinách (dále jen „*ČH*“) pro určený časový úsek, platí, že *ČD* nevyčerpané v průběhu předmětného časového úseku nejsou jakkoliv převoditelné do dalších časových úseků. Současně platí, že nejmenší jednotka *Služeb* vyjádřených v *ČD* je jedna *ČD*, a že jeden *ČD* má 8 *ČH*.
- 4.6. Není-li pro konkrétní ze *Služeb* uvedeno jinak, *Poskytovatel* pravidelně jednou měsíčně vyhotovuje a zasláá *Objednateli* výkaz poskytování *Služeb* (tzv. Activity report či Akceptační protokol) (dále jen „*Výkaz*“), a to primárně na základě komunikace s webovou aplikací HelpDesk (dále jen „*HelpDesk*“), která je provozována *Poskytovatelem* v souladu s touto *Smlouvou*. Každý výkaz o poskytování *Služeb* obsahuje informace, ze kterých je zřejmé, zda byly *Služby* v daném měsíci poskytovány v rozsahu a kvalitě dle *Smlouvy*, zejména tedy informace specifikované v příloze č. 3 *Výzvy*. Každý *Výkaz* bude *Objednateli* doručen nejpozději 7. dne měsíce následujícího po měsíci sledovaném v takovém *Výkazu*. *Objednatel* se zavazuje každý *Výkaz* nejpozději do 5 dní od jeho doručení potvrdit nebo k němu vznést připomínky. Marným uplynutím lhůty dle předchozí věty se předmětný *Výkaz* považuje za akceptovaný a plnění, které je obsaženo v takovém *Výkazu* se považuje za převzaté.
- 4.7. *Poskytovatel* poskytuje *Služby* osobně, popř. prostřednictvím svých zaměstnanců či poddodavatelů. Všechny osoby podílející se na realizaci plnění jsou vázány příkazy *Objednatele* ohledně způsobu poskytování *Služeb*. Jsou-li příkazy *Objednatele* nevhodné vzhledem k povaze *Služeb*, je *Poskytovatel* povinen na tuto skutečnost *Objednatele* písemnou a prokazatelně doručenou formou neprodleně po jejich obdržení upozornit.

- 4.8. *Poskytovatel se zavazuje zodpovídat všechny dotazy Objednatele ve vztahu k předmětu plnění a poskytovat mu v tomto ohledu náležitou součinnost, a to do tří pracovních dnů od obdržení dotazu, nedohodnou-li se Strany jinak.*
- 4.9. *Objednatel je oprávněn k pravidelné kontrole plnění a dodržování sjednaných podmínek poskytování Služeb, a to i bez předchozího upozornění; budou-li zjištěny nedostatky zejména co do rozsahu, četnosti a/nebo kvality plnění, oznámí tuto skutečnost k tomu určené osobě Poskytovatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně po takovém oznámení zjednat nápravu.*
- 4.10. *Objednatel se zavazuje zodpovídat všechny dotazy Poskytovatele ve vztahu k předmětu plnění, a to do tří pracovních dnů od obdržení dotazu, nedohodnou-li se Strany jinak.*
- 4.11. *Bude-li třeba, vyvine Objednatel přiměřené úsilí poskytnout Poskytovateli všechny potřebné informace a údaje od třetích osob, které jsou nutné k zajištění řádného plnění Poskytovatele podle této Smlouvy.*
- 4.12. *Objednatel má právo na provedení jedné bezplatné výměny osoby klíčového odborného konzultanta za dobu účinnosti této Smlouvy na základě žádosti Objednatele, a to i bez udání důvodu, v přiměřené lhůtě k tomu určené Objednatelem. Poskytovatel se zavazuje takové žádosti vyhovět.*

## 5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. *Ceny Služeb jsou specifikovány v Příloze č. 2 Smlouvy.*
- 5.2. *Všechny ceny ve Smlouvě jsou uvedeny v českých korunách (Kč). Cena je vždy uvedena bez daně z přidané hodnoty (DPH). K ceně bude připočtena DPH ve výši stanovené platnými a účinnými právními předpisy k okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění, pokud není plnění od daně osvobozeno. Veškeré ceny uvedené ve Smlouvě jsou konečné a zahrnují veškeré náklady Poskytovatele související s poskytováním Služeb (např. doprava apod.). Objednatel není povinen poskytovat jakékoli zálohy.*
- 5.3. *Každá jednotlivá platba ceny dle Smlouvy je splatná vždy pouze na základě účetního dokladu (faktura) vystaveného Poskytovatelem. Datum splatnosti dle faktury je ve všech případech 24 dní od data jejího vystavení Poskytovatelem za předpokladu, že k doručení faktury Objednateli dojde do 3 dnů od data jejího vystavení. V případě pozdějšího doručení faktury činí splatnost 21 dnů od data jejího skutečného doručení Objednateli.*
- 5.3.1. *Úhrada ceny za řešení Požadavků kategorie 1, 2 nebo 3 („kontinuální plnění“ - podpora) bude prováděna objednatel v českých korunách, pravidelně každý měsíc, po jejím řádném poskytnutí na základě Výkazu, jenž bude podkladem pro vystavení faktury. Poskytovatel má právo na zaplacení ceny okamžikem řádného splnění svého závazku, tedy okamžikem poskytnutí kompletních předmětných Služeb Objednateli v četnosti a rozsahu dle Smlouvy, a potvrzením těchto skutečností ve Výkazu.*
- 5.3.2. *Úhrada ceny za řešení Požadavků kategorie 4 („jednorázová plnění“ - rozvoj) bude prováděna objednatel v českých korunách, po jejím řádném poskytnutí na základě Výkazu, jenž bude podkladem pro vystavení faktury. Poskytovatel má právo na zaplacení ceny okamžikem řádného splnění svého závazku, tedy okamžikem poskytnutí kompletních předmětných Služeb Objednateli v četnosti a rozsahu dle Smlouvy, a potvrzením těchto skutečností ve Výkazu.*
- 5.4. *Faktura vystavená Poskytovatelem musí obsahovat kromě čísla Smlouvy a lhůty splatnosti také náležitosti daňového dokladu stanovené příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZodPH“), a údaje dle § 435 OZ. V případě, že faktura nebude mít uvedené náležitosti, se Objednatel jejím nezaplacením nedostává do prodlení. Bez zbytečného odkladu, nejpozději do pěti dnů od jejího doručení, Objednatel fakturu vrátí zpět Poskytovateli k doplnění. Lhůta splatnosti počíná běžet od data vystavení opravené a kompletní faktury.*
- 5.5. *Pokud k datu uskutečnění zdanitelného plnění budou u Poskytovatele naplněny podmínky ust. § 106a ZoDPH (tzv. nespolehlivý plátc), nebo bude na daňovém dokladu uveden bankovní*

účet nezveřejněný zákonným způsobem ve smyslu ust. § 109 odst. 2 písm. c) *ZoDPH* (nezveřejněný účet), je *Objednatel* oprávněn postupovat dle ust. § 109a *ZoDPH*, tj. zvláštním způsobem zajištění daně, tj. *Objednatel* je oprávněn uhradit část finančního závazku ve výši vypočtené daně z přidané hodnoty nikoliv na účet *Poskytovatele*, ale přímo na bankovní účet příslušného správce daně, přičemž se tímto považuje finanční závazek *Objednatele* vůči *Poskytovateli* za zcela vyrovnaný. *Poskytovatel* prohlašuje, že kde ni uzavření této *Smlouvy* není tzv. nespolehlivým plátcem.

- 5.6. Úhrada ceny bude provedena bezhotovostní formou převodem na bankovní účet *Poskytovatele*. Peněžitý závazek je splněn dnem, kdy je částka připsána na účet *Poskytovatele*.
- 5.7. Neuhradí-li *Objednatel* řádně cenu dle *Smlouvy* nebo její část, je povinen zaplatit *Poskytovateli* úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Nárok na případnou náhradu újmy není tímto úrokem z prodlení dotčen ani omezen.

## 6. AUTORSKÁ PRÁVA

- 6.1. Budou-li jakékoliv *Služby* vykazovat znaky autorského díla, platí, že *Objednatel* spolu s vlastnickým právem nabývá výhradní licenci k užití takového díla v rozsahu časově, místně a územně neomezeném, všemi způsoby, formami a technickými prostředky, samostatně a/nebo po částech, v původní či upravené podobě. *Objednatel* je dále oprávněn tuto licenci nebo oprávnění k ní poskytovat třetím osobám v rámci podlicence či ji případně na třetí osobu převést.

## 7. ODPOVĚDNOST ZA ÚJMU A JEJÍ NÁHRADA

- 7.1. Každá *Strana* je povinna počínat si tak, aby nedocházelo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo majetku *Stran* nebo kohokoli jiného a v případě nutnosti učinit veškerá opatření potřebná k odvrácení hrozící újmy nebo k jejímu zmírnění, a to zejména upozornit druhou *Stranu* na to, že újma hrozí, nebo že újma již vznikla a umožnit jí, vzniku újmy zabránit nebo újmu zmírnit. Žádná *Strana* nemá povinnost nahradit poškozené *Straně* újmu v rozsahu, v němž by *Strana* mohla hrozící újmu odvrátit nebo zmírnit, pokud by jí to bylo poškozenou *Stranou* dle předchozí věty řádně umožněno.
- 7.2. *Poskytovatel* prohlašuje, že veškeré plnění jím poskytnuté *Objednateli* na základě této *Smlouvy* bude prosté právních vad a zavazuje se nahradit *Objednateli* újmu v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. *Poskytovatel* je povinen k náhradě takové újmy pouze za podmínky, že *Objednatel* na takový uplatněný nárok třetí osoby do patnácti (15) dnů *Poskytovatele* písemně upozorní a umožní tak *Poskytovateli* přiměřenou a odpovídající právní i či jinou obranu proti uplatněnému nároku.
- 7.3. Nárok *Objednatele* na náhradu újmy vzniklé v souvislosti s porušením povinnosti *Poskytovatele* na základě nebo v souvislosti se *Smlouvou* je omezen maximální částkou ve výši 10 % průměrně měsíční ceny *Služeb* za celou dobu trvání *Smlouvy*.

## 8. OCHRANA INFORMACÍ

- 8.1. Každá *Strana* je povinna zachovat (i po skončení účinnosti *Smlouvy*) mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech, které jsou uvedeny ve *Smlouvě*, nebo které se dozví v rámci plnění jejího předmětu. Takové informace *Strany* prohlašují za citlivé, důvěrné a tajné, s čímž jsou obě *Strany* plně srozuměny; žádná ze *Strany* nesdělí tyto informace třetím osobám, neumožní třetím osobám přístup k těmto informacím, ani je nevyužije ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetích osob. *Strany* se zavazují, že informace nebudou dále rozšiřovat nebo reprodukovat a nezpřístupní je třetí osobě. V případě, že tyto povinnosti budou porušeny ze strany zaměstnanců některé ze *Stran* nebo osob, prostřednictvím kterých některá ze *Stran* plní předmět této *Smlouvy* platí, že tyto povinnosti porušila sama dotyčná *Strana*.
- 8.2. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace a skutečnosti, které:

- 8.2.1. v době jejich zveřejnění nebo následně se stanou bez zavinění kterékoli ze *Stran* všeobecně dostupnými veřejnosti;
- 8.2.2. byly získány na základě postupu nezávislého na této *Smlouvě* nebo druhé *Straně*, pokud je *Strana*, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit;
- 8.2.3. byly poskytnuté třetí osobou, která takové informace a skutečnosti nezískala porušením povinnosti jejich ochrany;
- 8.2.4. podléhají uveřejnění na základě zákonné povinnosti či povinnosti uložené *Straně* orgánem veřejné moci.
- 8.3. Za porušení povinností týkajících se mlčenlivosti má dotčená *Strana* právo uplatnit u druhé *Strany* nárok na zaplacení smluvní pokuty. Výše smluvní pokuty je stanovena na 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení povinností.

## 9. TRVÁNÍ SMLOUVY

- 9.1. Tato *Smlouva* je uzavřena dnem jejího podpisu poslední ze *Stran* a nabývá účinnosti: (i) k datu 01.05.2023, nebo (ii) dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů; a to podle toho, která skutečnost, tedy (i), nebo (ii), nastane později.
- 9.2. Tato *Smlouva* se uzavírá na dobu určitou, a to 12 měsíců ode dne nabytí účinnosti *Smlouvy*.
- 9.3. Trvání *Smlouvy* může být ukončeno písemnou dohodou obou *Stran* k určitému datu, přičemž v takové dohodě musí být uveden den, ke kterému *Smlouva* zaniká, stejně jako případné vypořádání vzájemných.
- 9.4. *Objednatel* je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této *Smlouvy* výhradně v případě:
  - 9.4.1. prodlení *Poskytovatele* s poskytnutím *Služby* po dobu delší než 15 (patnáct) dní a nezjedná nápravu ani do 15 (patnácti) dní od doručení písemného oznámení *Objednatele* o takovém prodlení, které zároveň bude obsahovat poučení o nároku na odstoupení od *Smlouvy*.
- 9.5. *Poskytovatel* je oprávněn odstoupit od této *Smlouvy* v případě:
  - 9.5.1. prodlení *Objednatele* se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této *Smlouvy* po dobu delší než 45 (čtyřicet pět) dnů a *Objednatel* a nezjedná nápravu ani do 15 (patnácti) dní od doručení písemného oznámení *Poskytovatele* o takovém prodlení.
- 9.6. Účinky odstoupení od *Smlouvy* nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé *Straně*. Odstoupením od *Smlouvy* se *Smlouva* ruší nikoliv od počátku, nýbrž ode dne doručení odstoupení od *Smlouvy* druhé *Straně* (ex nunc).
- 9.7. *Objednatel* i *Poskytovatel* jsou oprávněni tuto *Smlouvu* písemně vypovědět bez udání důvodu, a to s výpovědní dobou 3 měsíců, jejíž běh začíná prvním dnem kalendářního měsíce následujícího dne doručení výpovědi druhé *Straně*.

## 10. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 10.1. Všechny spory vznikající ze *Smlouvy* nebo v souvislosti s ní mezi sebou budou *Strany* řešit především smírem a vyvinou veškeré úsilí k tomu, aby bylo smírného řešení dosaženo bez zbytečného odkladu. V případě, že nebude smírného řešení dosaženo ani do 30 dnů ode dne, kdy jedna *Strana* o sporu informovala druhou *Stranu*, rozhoduje o sporu český obecný soud příslušný dle platné a účinné zákonné úpravy.
- 10.2. *Strany* pro zamezení pochybnostem vylučují rozhodčí řízení dle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů pro řešení sporů dle této *Smlouvy*. *Strana*, která přesto podá návrh na zahájení rozhodčího řízení dle zák. č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších

předpisů, se zavazuje k zaplacení smluvní pokuty ve výši částky, o které bude rozhodčí řízení probíhat, a to včetně veškerého příslušenství.

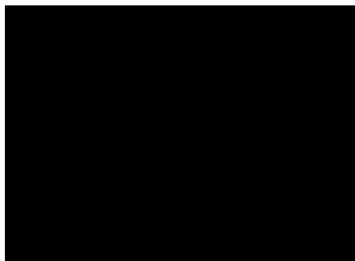
## 11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. *Smlouva* stejně jako práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními českého právního řádu, zejména pak *OZ*.
- 11.2. *Strany* uvádí, že nastane-li zcela mimořádná nepředvídatelná okolnost, která plnění ze *Smlouvy* podstatně ztíží, není kterákoli *Strana* oprávněna požádat soud, aby podle svého uvážení rozhodl o spravedlivé úpravě ceny za plnění dle *Smlouvy*, anebo o zrušení *Smlouvy* a o tom, jak se *Strany* vypořádají. Tímto *Strany* přebírají ve smyslu ustanovení § 1765 *OZ* nebezpečí změny okolností.
- 11.3. *Smlouva* může být měněna pouze písemně, a to vzestupně číslovanými písemnými dodatky ke *Smlouvě* podepsanými oprávněnými zástupci obou *Stran*. Právní jednání mezi *Stranami*, na základě kterého má dojít ke změně, doplnění či ukončení *Smlouvy*, vyžaduje vždy písemnou formu. Pro jiná právní jednání nebo oznámení bude vyžadována písemná forma, jen bude-li to ujednáno ve *Smlouvě*.
- 11.4. *Smlouvu* včetně jejích příloh a případných změn uveřejní v registru smluv *Objednatel* v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Ujednání *Stran* o povinnosti *Smlouvu* uveřejnit v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, se považuje za samostatnou dohodu *Stran* oddělitelnou od ostatních ustanovení *Smlouvy*.
- 11.5. Žádná ze *Stran* není oprávněna postoupit nebo jakýmkoliv jiným způsobem převést práva a povinnosti na třetí osoby. Právo *Poskytovatele* poskytovat plnění prostřednictvím poddodavatelů tím není dotčeno.
- 11.6. Přílohami, představující nedílnou součást *Smlouvy*, jsou:
  - Příloha č. 1 – Specifikace *Služeb*
  - Příloha č. 2 – Cena a platební podmínky

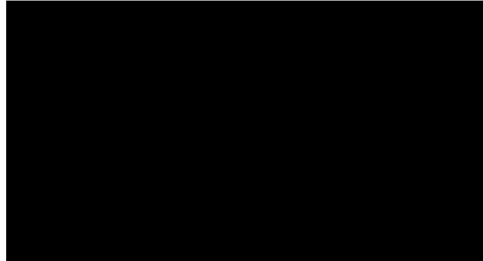
## 12. PODPISOVÁ ČÁST

- 12.1. *Strany* shodně prohlašují, že si *Smlouvu* před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, bez zneužití tísně, nezkušenosti, rozumové slabosti, rozrušení nebo lehkomyšlnosti druhé *Strany*, na důkaz čehož připojují své podpisy (využijí se elektronické podpisy).

Za *Objednatele*



Za *Poskytovatele*



# PŘÍLOHA Č. 1 – SPECIFIKACE SLUŽEB

## 0. OBECNÉ

0.1. Jednotlivými, navzájem funkčně propojenými *Službami* jsou:

0.1.1. SLA\_CeP Centrum podpory

0.1.2. SLA\_S&D Podpora a rozvoj

Dále v této Příloze č. 1 jsou obsaženy definice pojmů vztahujících se k poskytování *Služeb*, které platí pro každou z nich, není-li pro konkrétní ze *Služeb* v rámci její specifikace dále v této Příloze č. 1 uvedeno jinak.

0.2. Definice pojmů

0.2.1. **Požadavek**

prostřednictvím *HelpDesk* vznesený požadavek *Objednatele* o poskytnutí *Služby Poskytovatelem*.

0.2.2. **Řešitel**

konkrétní osoba *Poskytovatele* pověřená k řešení *Požadavku*.

0.2.3. **HelpDesk**

webová aplikace pro evidenci *Požadavků Objednatele*, kterou provozuje *Poskytovatel*.

0.2.4. **Pracovní den**

každý den, který není sobotou, nebo nedělí, nebo státním svátkem, anebo ostatním svátkem dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích v platném a účinném znění.

0.2.5. **Pracovní doba**

časový interval v *Pracovních dnech* od 08:00 do 17:00.

0.2.6. **Pracovní hodina**

60 minut za sebou uběhlých pracovních minut v rámci *Pracovní doby*.

0.2.7. **Nahlášení Požadavku**

okamžik, kdy *Objednatel* nahlásí *Požadavek* způsobem definovaným dále v této *Smlouvě*.

(označení v *HelpDesk* – SLA0)

0.2.8. **Převzetí Požadavku**

okamžik, kdy *Poskytovatel* (prostřednictvím *Řešitele*) potvrdí přijetí nahlášeného *Požadavku* a stanoví předpokládanou dobu řešení *Požadavku*

(označení v *HelpDesk* – SLA1)

0.2.9. **Zahájení řešení Požadavku**

okamžik, kdy *Poskytovatel* (prostřednictvím *Řešitele*) potvrdí zahájení řešení *Požadavku*.

(označení v *HelpDesk* – SLA2)

## 1. SPECIFIKACE SLUŽBY SLA\_CEP

1.1. Služba SLA\_CEP zahrnuje zřízení a provoz jednotného kontaktního místa – centrum podpory (dále jen „*CeP*“) založeného na *HelpDesk* a dalších komunikačních kanálech. Komunikační kanály slouží ke komunikaci *Objednatele* a *Poskytovatele* v oblasti poskytování *Služeb*, zejména pak slouží k administraci *Požadavků*, a to v souladu s dále v této *Smlouvě* uvedeným a uvedeným v příloze č. 4 *Výzvy*.

1.2. Předmětem služby SLA\_CeP není vlastní řešení *Požadavků*.

1.3. Hlavním komunikačním kanálem je *HelpDesk*, dalšími jsou pak *HotLine* a Elektronická pošta. *HelpDesk* je základním a nejdůležitějším komunikačním kanálem. Ostatní komunikační kanály se používají podřídně. *Hotline* i Elektronická pošta slouží výhradně pro podporu při problémech s *HelpDesk*. V případě nedostupnosti *HelpDesk* se použije *HotLine* nebo Elektronická pošta pro nahlášení problémů s kanálem *HelpDesk* a dohodne se další postup.

1.4. Dostupnost jednotlivých komunikačních kanálů je uvedena v následující tabulce:

Komunikační kanál	Dostupnost	
	čas	místo
HelpDesk – portál	Nepřetržitě	
HelpDesk – HotLine	Nepřetržitě	
HelpDesk – Elektronická pošta	Nepřetržitě	

1.5. *HelpDesk* zajišťuje:

- připravenost přijímat *Požadavky*,
- registraci nahlášených a přijatých *Požadavků*,
- přiřazení každého *Požadavku* *Řešiteli*,
- poskytování informací o stavu a historii řešení každého *Požadavku*,
- poskytování měsíčních souhrnných zpráv o vyřešených *Požadavcích*.

1.6. V *HelpDesk* se registrují všechny *Požadavky*.

1.6.1. Pro každý *Požadavek* se v *HelpDesk* eviduje nejméně:

- datum a čas přijetí *Požadavku*,
- evidenční číslo *Požadavku*,
- typ *Požadavku* a jeho závažnost,
- označení (resp. předmět) *Požadavku*,
- případná specifikace *Požadavku* jako záruční opravy,
- text popisující *Požadavek*,
- požadovaný termín řešení *Požadavku*.

1.6.2. V průběhu řešení *Požadavku* je v *HelpDesk* pro každý krok řešení provedený *Řešitelem*, resp. pro každou reakci *Objednatele*, evidováno nejméně:

- datum a čas provedení kroku *Řešitele*,
- text popisující provedený krok *Řešitele*.

1.7. *Požadavek* mohou hlásit pouze pověřené osoby *Objednatele*, které použijí prioritně kanál *HelpDesk*.

1.8. Poskytovatel garantuje *Převzetí Požadavku* (SLA1) nejpozději do 30 minut od *Nahlášení Požadavku* (SLA0).

1.9. *Poskytovatel* je povinen v souladu s čl. 4.6. *Smlouvy* zasílat *Objednateli* měsíčně výkazy o poskytování *Služeb*, jejichž obsahem jsou záznamy s následujícími kvalitativními a kvantitativními parametry:

- seznam hlášených *Požadavků* za měsíc,
- seznam odvedených prací za měsíc s následujícími náležitostmi
  - o jméno konzultanta;
  - o datum;
  - o počet *ČH*;
  - o popis prací;



- přiřazení ke konkrétnímu *Požadavku* dle *HelpDesku*.

## 2. SPECIFIKACE SLUŽBY SLA\_S&D

- 2.1. Předmětem této služby je podpora a rozvoj spočívající v řešení *Požadavků Objednatele* a poskytování plnění s tímto řešením souvisejících (dále jen „*SLA\_S&D*“), a to v souladu s dále v této *Smlouvě* uvedeným a uvedeným v příloze č. 4 *Výzvy*.
- 2.2. *Požadavek* musí být uplatněn prostřednictvím *HelpDesk*, není-li stanoveno či *Stranami* dohodnuto ad-hoc jinak.
- 2.3. *Požadavek* se může týkat zejména následujících oblastí:
- 2.3.1. Odstraňování vad. Za vadu se považuje trvalá nebo dočasná neschopnost systému plnit požadavky spojené se systémem SAP spočívající ve ztrátě obvyklých nebo definovaných vlastností systému. Cílem je obnova bezvadného stavu systému.
- 2.3.2. Customizing. Nastavování systému ve vazbě na změny legislativy, interních předpisů a podobně.
- 2.3.3. Provádění programátorských a dalších činností potřebných pro realizaci předmětu plnění.
- 2.3.4. Spolupráce se zadavatelem na návrhu vhodné hw a sw architektury.
- 2.3.5. Podpora báze BC.
- 2.3.6. Analýza a design řešení integrace SAP do infrastruktury ČRo dle zadavatelem definovaných požadavků.
- 2.3.7. Vypracovávání technické a uživatelské dokumentace.
- 2.3.8. Dodávání a instalace nových opravných balíčků aplikací a s tím spojené aktivity.
- 2.3.9. Poskytování přehledu nově vydaných SAP notes pro HR modul, včetně českého překladu.
- 2.3.10. Podpora při měsíčních mzdových uzávěrkách.
- 2.3.11. Poskytování metodické podpory klíčovým uživatelům a dalším běžným uživatelům.
- 2.3.12. Informace o nových trendech a řešeních na platformě SAP.
- 2.3.13. Informace o legislativních změnách a jejich implementace do systému SAP.
- 2.3.14. Analýza stávajících procesů a návrh jejich optimalizace a realizace v SAP.
- 2.3.15. Součinnost se zadavatelem při definování požadavků, navrhování možností řešení.
- 2.3.16. Školení uživatelů dle potřeb zadavatele.
- 2.4. Kategorizace *Požadavků*
- 2.4.1. Pro tuto službu jsou *Požadavky* kategorizovány dle priority jejich řešení do čtyř skupin dle následující tabulky, kde jsou také kritéria rozhodující pro přiřazení určité priority k danému *Požadavku*.

Kategorie <i>Požadavku</i>	Kritéria pro přiřazení priority
1 – vysoká priority	Jednotlivá aplikační řešení nejsou použitelná ve svých základních funkcích. Tento stav může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost <i>Objednatele</i>
2 – střední priority	Některé funkce aplikačních řešení pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost <i>Objednatele</i>
3 – nízká priority	Aplikační řešení jsou dostupná, ale některé funkce jsou omezeny. Není nebezpečí přímého ohrožení podnikatelské činnosti <i>Objednatele</i>
4 – bez priority	tzv. rozvojový požadavek

- 2.4.2. Prioritu každého *Požadavku* stanoví *Objednatel* při jeho nahlášení v *HelpDesk*. V případě, že *Objednatel* stanoví prioritu *Požadavku* v rozporu s kritérii uvedenými v tabulce výše nebo názorem *Poskytovatele*, určí se priorita po vzájemné dohodě obou *Stran*.

2.5. Lhůty jsou pro jednotlivé kategorie *Požadavků* dohodnuty následovně:

Kategorie Požadavku	Doba přebírání (SLA0 – SLA1)	Doba zahájení řešení (SLA0– SLA2)
1 – vysoká priorita	2 Pracovní hodiny	4 Pracovní hodiny
2 – střední priorita	6 Pracovních hodin	Konec 1. následujícího Pracovního dne
3 – nízká priorita	Konec následujícího Pracovního dne	Konec 3. následujícího Pracovního dne

2.6. Prioritní rezervace zdrojů. *Poskytovatel* vnímá následující specifické potřeby *Objednatele*:

2.6.1. podpora v rámci modulu HR od 1. do 10. dne v kalendářním vyžaduje interaktivní řešení problémů vedoucí k výpočtu mezd a jejich výplaty včetně daňových povinností;

2.6.2. podpora v rámci modulů FI, CO, AM a oběh účetních dokladů v čase účetní závěrky vždy 13. den v kalendářním měsíci vyžaduje zrychlené řešení problému s účetní závěrkou a daňovými povinnostmi;

a bude se zasazovat o to, aby *Požadavky* s těmito specifickými potřebami spojené byly řešeny prioritně a v co nejkratších lhůtách.

2.7. Předpokládané pravidelné měsíční činnosti. *Poskytovatel* bere v úvahu, že *Objednatel* bude vznášet *Požadavky* opakovaně na měsíční bázi nebo na v *Požadavku* specifikovanou dobu pro následující činnosti:

2.7.1. podpora při uzávěrce mezd v rámci daného měsíce;

2.7.2. údržba personálních dat;

2.7.3. pravidelná aktualizace legislativních HR balíčků (dokumentace LCP). Tato činnost standardně zahrnuje včasné (nejpozději do prvního dne účinnosti) a odpovědné zapracování legislativních změn v právním řádu České republiky do IS.

2.8. Rozvojové Požadavky. *Poskytovatel* bere v úvahu, že *Objednatel* bude vznášet *Požadavky* týkající se rozvoje *Systému*, a to včetně realizaci funkcionalit, které vzešly z projektu „Upgrade SAP na EHP8“. Seznam takových funkcionalit *Objednatel* má již k dispozici.

2.9. Projektové řízení a koordinace. *Poskytovatel* bere v úvahu, že jedenkrát měsíčně bude v sídle *Objednatele* probíhat koordinační schůzka mezi zástupci *Stran* v trvání 2 hodin, jejímž předmětem bude průběžné vyhodnocování poskytování *Služeb*.

## PŘÍLOHA Č. 2 – CENA

<b>Zkratka</b>	<b>Název <i>Služby</i></b>	<b>Způsob stanovení ceny</b>	<b>Jednotka</b>	<b>Cena za jednotku</b>	<b>Cena celkem měsíčně</b>
	<b>Základní</b>				
SLA_CeP	Centrum podpory	Paušální cena	Kalendářní měsíc	0,- Kč	<b>0,- Kč</b>
	<b>Aplikační podpora</b>				
SLA_S&D	Podpora a rozvoj <i>IS</i>	Režim Time and Material	1 <i>ČD</i>	11960,- Kč	dle skutečně odvedené práce v daném kalendářním měsíci
<b>C e l k e m</b>		<b>Paušální platba</b>	<b>Měsíčně</b>		<b>0,- Kč</b>
		<b>Mimo rámec paušálních plateb</b>	<b>Měsíčně</b>		dle skutečně zajištěné připravenosti nebo odvedené práce v daném kalendářním měsíci