

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Smluvní strany:

Krajská zdravotní, a.s.

se sídlem: Ústí nad Labem, Sociální péče 3316/12A, PSČ: 401 13

IČO: 254 88 627 DIČ: CZ25488627

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem pod spisovou značkou B 1550

bankovní spojení: ČSOB, a.s., č. účtu: 216686400/0300

zastoupená: Ing. Petrem Fialou, generálním ředitelem společnosti

(dále jen „Objednatel“)

a

NESS Czech s.r.o.

se sídlem: Praha 4, V Parku 2335/20, PSČ 148 00

IČO: 45786259, DIČ: CZ45786259

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl C, vložka 17113

bankovní spojení: Citibank Europe plc, organizační složka, č. účtu: 2051650205/2600

zastoupená: Miroslavou Zálešákovou a Jiřím Matznerem, jednatelem

(dále jen „Poskytovatel“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2, ve spojení s § 2358 a násl. a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a zákonem 121/2000 Sb., autorský zákon (dále jen „autorský zákon“)

(dále jen „smlouva“)



Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této smlouvě obsažených a s úmyslem být touto smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Objednatel prohlašuje, že:

- je právnickou osobou řádně založenou a existující podle právního řádu České republiky, a
- splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

2. Poskytovatel prohlašuje, že:

- je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, a
- splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

2. PŘEDMĚT A ÚČEL SMLOUVY

1. Účelem této smlouvy je realizace předmětu plnění veřejné zakázky „Zajištění servisních služeb licenční a provozní podpory informačního systému SAP v Krajské zdravotní a.s.“ (dále jen „Předmět plnění“ a „Veřejná zakázka“), který je co do rozsahu i kvalitativních požadavků specifikován v této smlouvě a všech jejích přílohách a odpovídá požadavkům Objednatele v rámci plnění předmětu Veřejné zakázky.

2. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje provést pro Objednatele Předmět plnění v souladu s podmínkami stanovenými v této smlouvě a zadávací dokumentaci Veřejné zakázky.

3. Předmětem této smlouvy je zejména povinnost Poskytovatele realizovat dílo v následujícím rozsahu:

2.3.1 poskytování aplikační a provozní podpory k systému SAP a jeho jednotlivým modulům, tj. zajištění všech služeb dle příloh B, C, D, E při zohlednění požadavku na vysokou úroveň kvality služeb; a to včetně upgrade v rámci současné verze prostředí SAP na doporučenou úroveň zabezpečující bezproblémové možnosti dalšího rozvoje a provozu systému SAP v prostředí Krajské zdravotní, a.s. a současně další rozvoj systému SAP v prostředí Krajské zdravotní, a.s. realizovaný v souladu s podmínkami této smlouvy na základě průběžných požadavků Objednatele, v rozsahu 600 člověkohodin ročně;

2.3.2 poskytování licenční podpory k systému SAP v rozsahu dle přílohy D;

2.3.3 bezpečný převod (migrace) všech současných systémů SAP v prostředí Krajské zdravotní a.s. ve verzi SAP ECC 6.0 a jednoho systému SAP Solution Manager 7.1 na novou verzi operačního systému MS Windows Server 2012 a novou verzi databáze MS SQL Server 2014 se zachováním možnosti provedení roll-back na původní verzi systému dle přílohy G;

2.3.4 provedení podrobné analýzy současného stavu a potřeb Objednatele včetně zpracování návrhů možných inovací a směrů dalšího rozvoje v oblastech zajišťovaných systémem SAP v Krajské zdravotní, a.s. dle přílohy H.

4. Objednatel se zavazuje řádně a včas provedený Předmět plnění převzít a zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu dle podmínek touto smlouvou stanovených.
5. Objednatel se dále zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou pro řádné poskytování předmětu plnění. Objednatel je současně připraven poskytnout další nezbytné hardwarové prostředky v dopředu dohodnutém a odsouhlaseném rozsahu.
6. Poskytovatel touto smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností převzatých Poskytovatelem v rámci zadávacího řízení podle zadávací dokumentace Veřejné zakázky a nabídky Poskytovatele. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
 - v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený zadávací dokumentací Veřejné zakázky;
 - v případě chybějících ustanovení této smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení zadávací dokumentace Veřejné zakázky.
7. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle této smlouvy prostřednictvím realizačního týmu složeného z osob, jimiž Poskytovatel prokázal kvalifikaci v zadávacím řízení Veřejné zakázky. Seznam těchto členů realizačního týmu je uveden v příloze J této smlouvy. Změna v osobě člena realizačního týmu je možná pouze na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele s takovou změnou. Tento souhlas Objednatel neodepře, pokud v případě změny nově navržený člen realizačního týmu bude splňovat kvalifikační požadavky Objednatele na příslušnou roli, vyjádřené v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky.
8. Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této smlouvy použije subsidiárně.
9. Smluvní strany se dohodly, že pro vzájemnou komunikaci budou užívat výhradně český jazyk.
10. V případě, že Poskytovatel bude vytvářet originální dokumenty pro potřeby Objednatele, tyto budou vyhotoveny v českém jazyce
11. Veškerá nepůvodní dokumentace a dokumentace třetích stran bude poskytnuta v českém, příp. anglickém jazyce.

3. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

1. Místem provádění a předávání předmětu plnění je Krajská zdravotní, a.s., Sociální péče 3316/12A, PSČ 401 13, dále sídlo Poskytovatele v případě činností, které mohou být prováděny formou vzdáleného přístupu.
2. Není-li v této smlouvě uvedeno jinak, termíny plnění se budou řídit pokyny Objednatele. Termíny podléhají vzájemnému odsouhlasení obou smluvních stran. To neplatí, pokud jsou termíny pevně stanoveny touto smlouvou.
3. Poskytovatel započne provádění činností uvedených v bodě 2.3.1 a 2.3.2 této smlouvy ode dne podpisu této smlouvy.

4. Poskytovatel započne provádění činností uvedených v bodě 2.3.3 této smlouvy do 15 kalendářních dnů ode dne podpisu této smlouvy a tyto činnosti dokončí do 45 kalendářních dnů od dne podpisu této smlouvy.
5. Poskytovatel provede činnosti uvedené v bodě 2.3.4 této smlouvy do 90 kalendářních dnů od podpisu této smlouvy.

4. CENA ZA DÍLO

1. Cena za dílo je 15.450.000,- Kč bez DPH a bude hrazena dílčím způsobem následovně:
 - dílčí část ceny za poskytované plnění v rámci poskytování aplikační a provozní podpory k systému SAP dle bodu 2.3.1 této smlouvy je stanovena násobkem základního hodinového poplatku za jednu člověkohodinu ve výši 2.146,69 Kč bez DPH celkově v rozsahu 600 člověkohodin prací ročně ve výši 1.288.015,40 Kč bez DPH a tato cena bude hrazena na základě měsíční fakturace její části ve výši 1/12 z výše uvedené ceny;
 - dílčí část ceny za služby poskytování licenční podpory k systému SAP dle bodu 2.3.2 této smlouvy bude hrazena čtvrtletně částkou ve výši 631.910,57 Kč bez DPH;
 - dílčí část ceny za bezpečný převod (migraci) všech současných systémů SAP dle bodu 2.3.3 této smlouvy bude hrazena jednorázově po předání této dílčí části Předmětu plnění částkou ve výši 46.987,45 Kč bez DPH,
 - dílčí část ceny za provedení podrobné analýzy dle bodu 2.3.4 této smlouvy bude hrazena jednorázově po předání této dílčí části Předmětu plnění částkou ve výši 140.381,87 Kč bez DPH.

K ceně za dílo bude připočítána daň z přidané hodnoty platná v den uskutečnění zdanitelného plnění a za její určení a vyčíslení v souladu s právními předpisy nese odpovědnost dodavatel.

2. Cena za dílo zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele na realizaci Předmětu plnění, a to včetně odměny za veškeré poskytnuté licence dle této smlouvy.
3. Cena za dílo, či její dílčí část bude Objednatelům uhrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
4. V případě, že daňový doklad (faktura) nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení. V takovém případě počíná lhůta splatnosti běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu (faktury). Daňový doklad (faktura) musí být vystaven v české měně.
5. Objednatel neposkytne Poskyvateli zálohu na cenu za dílo.
6. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu za plnění dle bodu 2.3.3 a 2.3.4 této smlouvy až po řádném předání Předmětu plnění, či jeho dílčí části dle této smlouvy (zejména čl. 5 odst. 1) Objednateli. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu za plnění dle bodu 2.3.1 a 2.3.2 této smlouvy vždy po uplynutí fakturačního období (měsíc v případě plnění dle bodu 2.3.1 a čtvrtletí v případě plnění dle bodu 2.3.2), v němž bylo toto plnění řádně poskytováno.

7. Faktura je splatná do 60 dnů ode dne jejího doručení Objednateli, a to na bankovní účet Poskytovatele, který je uveden v záhlaví této smlouvy. Za zaplacení ceny za dílo je považováno její odeslání na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Fakturu za plnění dle bodu 2.3.3 a 2.3.4 této smlouvy lze vystavit jen na základě řádného protokolu o předání Předmětu plnění podepsaného oběma smluvními stranami.
8. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti, nezbytné k prokázání legálního nabytí licencí na užívání software, které jsou součástí dodávky Předmětu plnění. Minimálně musí pro každou licenci na užívání software obsahovat přesnou a úplnou specifikaci licence na užívání software (výrobce software, název software, verze software, typ licence, jazyková mutace, bitová verze, jakékoliv omezení užívání software a případně další upřesňující údaje, a to ve tvaru, shodném se specifikací licence na užívání software definovanou vykonavatelem majetkových autorských práv), počet dodaných licencí (či vyjádření, že jde o licenci bez omezení počtu instalací nebo přístupů) a s výjimkou licencí, které jsou neoddělitelnou součástí Předmětu plnění a jejichž cena je zahrnuta v ceně Předmětu plnění, také jejich cenu. Nesplnění této podmínky je důvodem k vrácení faktury Poskytovateli k přepracování. Lhůta splatnosti nové faktury začíná běžet dnem prokazatelného převzetí nové faktury Objednateli.
9. Veškerá práva k Předmětu plnění sjednaná touto smlouvou přechází na Objednatele jeho předáním.

5. VYKAZOVÁNÍ, PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

1. Předmět plnění či jeho část se považuje za předaný na základě řádného protokolu o předání Předmětu plnění podepsaného oběma smluvními stranami.
2. Objednatel je oprávněn odmítnout převzetí Předmětu plnění (tedy odmítnout podpis protokolu o předání Předmětu plnění), má-li toto zjevné vady, je nekompletní nebo je jinak zjevné, že neodpovídá specifikaci dle této smlouvy. Pokud i přes tyto skutečnosti Objednatel Předmět plnění převezme a podepíše protokol o předání Předmětu plnění, je oprávněn písemně uvést své výhrady. Převzetí Předmětu plnění nebo neuvedení výhrad v protokolu o předání Předmětu plnění neznamená vzdání se jakéhokoliv nároku Objednatele.
3. V případě předčasného skončení této smlouvy je Poskytovatel povinen vyúčtovat pouze skutečně vyčerpané člověkohodiny za období posledního jednoho roku oproti množství člověkohodin, které byl Objednatel oprávněn čerpat ke dni skončení platnosti této smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen v rámci plnění dle bodu 2.3.1 této smlouvy automaticky převádět nevyčerpané člověkohodiny do dalšího období jednoho roku bez jakékoliv sankce či nároků vůči Objednateli.
5. Čerpání sjednaného rozsahu člověkohodin pro plnění dle bodu 2.3.1 bude stanoveno na základě Výkazu činnosti (Activity Reportu) obsahujícího skutečně odpracovaný čas konzultantů za člověkohodinu nebo jeho poměrnou část zaokrouhlenou na půlhodiny postupem stanoveným v přílohách D, E této smlouvy. Poskytovatel je povinen zaslat Objednatelem potvrzený Výkaz činnosti jako přílohu faktury za toto plnění.
6. Pro účely plnění dle bodu 2.3.1 se konzultačním dnem rozumí 8 člověkohodin, kdy minimální odebrané množství na jeden požadavek je v případě osobní návštěvy

poradce u Objednatel stanoveno na p l konzulta dn ho dne (4 l ov ekohodiny) a pro slu zby poskytované vzd al en ym p ri pojen im je stanoveno na 0,5 l ov ekohodiny.

7. Smluvn i strany se dohodly na n asleduj ic i klasifikaci ud alost i, dostupnosti podpory a stanoven i priority incident u spolu s limity doby reakce v p ri pad e v yskytu probl emu od okam ziku p rijet i hl as en i ud alosti na HelpDesk nebo ServiceDesk Poskytov atele v etn e limit u doby vy re sen i, kter e jsou uvedeny v n asleduj ic i tabulk ach:

5.7.1 Klasifikace ud alost i

1 – kritick a – post i z eno je cel e provozn i prost red i, nedostupnost cel eho prost red i post ihuje v sechny u z ivatele. Ud alost m a kritick y dopad a znemo z huje u z iv an i nebo p ri st up k syst em um SAP zadav atele, resp. jsou z av az n ym zp u sobem naru seny stanoven e bez pe cnost i po z adavky a pravidla.

2 – st redn i – ch aste cn e omezen i zp u sobuje zhor sen i v ykonnosti cel eho re sen i nebo jeho ch ast i. Ud alost post ihuje jen ch ast u z ivatel u nebo je nedostupn y n ekter y z funk cn ich modul u SAP

3 – n izk a – funk cnost syst emu je m irn e omezen a a nezp u sobuje z av az n e provozn i probl emy

4 – konzultace – funk cnost syst emu nen i omezen a, re sen i provozn ich chyb a dotaz u kl ic ov ych u z ivatel u

5.7.2 Dostupnost podpory:

Slu zba	Dostupnost	P ri jem po z adavku	Klasifikace	Doba reakce	Doba vy re sen i
provozn i podpora	24x7	24x7	1	1 hod.	8 hod.
			2	2 hod.	48 hod.
			3	4 hod.	120 hod.
	12x5	24x7	4	8 hod.	dohodou

5.7.3 Priorita incident u

Priorita	Popis stavu
1 = velmi vysok a	Je nutn e p rednostn e bezodkladn e re sit kritickou ud alost syst emu, sn izen i priority v sech ostatn ich po z adavk u a z avad
2 = vysok a	Je nutn e p rednostn e re sit ud alost syst emu, sn izen im priority ud alost i klasifikovan ych v u rovni 2 a 3
3 = st redn i	B e z n y po z adavek na re sen i provozn ich probl em u
4 = n izk a	Ostatn i po z adavky

- 5.7.4 Smluvní strany se dohodly, že pořadí řešení jednotlivé události bude stanoveno na základě součtu hodnot atributů klasifikace závad a priorit incidentu, kdy nižší hodnota znamená přednostní řešení události.

6. LICENCE, PRÁVO UŽITÍ, PRÁVNÍ VADY

1. Touto smlouvou Poskytovatel uděluje Objednateli výhradní licenci k užívání díla vzniklého úpravami aplikace na zakázku pro Objednatele v rámci plnění dle této smlouvy (dále pro účely tohoto článku jako „dílo“) pro neomezený počet uživatelů, s neomezenou územní platností a na dobu časově neomezenou. Pro vyloučení pochybností strany prohlašují, že odměna za poskytnutí licence je zahrnuta v ceně za dílo. Uvedené nemá vliv na povinnost Poskytovatele uvést na faktuře údaje o licencích na užívání software.
2. Objednatel je oprávněn díla využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Smluvní strany se výslovně dohodly, že je Objednatel zejména oprávněn:
 - zpracovávat, tj. i měnit, doplňovat, překládat, vyvíjet a odvozovat nové verze díla bez jakýchkoli omezení (zejména z důvodu rozšíření implementace, aktualizace, odstraňování závad, přizpůsobování platné právní úpravě, či vnitřním předpisům Objednatele);
 - poskytnout časově omezenou podlicenci třetím osobám nejvýše ve stejném rozsahu, ve kterém ji sám je oprávněn využívat ke změnám a úpravám díla dle potřeb Objednatele, a to na dobu nezbytně nutnou k provedení těchto změn a úprav;
 - spojit dílo s jinými díly autorské i neautorské povahy, příp. ho zařadit do jejich souboru;
 - neomezeně sdělovat obsah díla třetím osobám v původní i změněné podobě;
 - Objednatel není povinen licenci k dílu využít;
 - neomezeně pořizovat záložní kopie instalačních médií obsahující dílo či jeho změněnou podobu.
4. V případě, že v rámci realizace Předmětu plnění bude součástí dodávky software třetích osob, bude se v této části dílo řídit licenčním ujednáním této třetí osoby, jako vykonavatele majetkových autorských práv dodávaného software za podmínky, že Poskytovatel zajistí, že licence k takovému software bude udělena v rozsahu, který plně umožní Objednateli užívat Předmět plnění v rozsahu sjednaném v této smlouvě a ani jinak neomezí právo Objednatele k užití software. Takovéto licenční ujednání je Poskytovatel povinen v předstihu před započátkem realizace příslušného dílčího plnění předložit.
5. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré části Předmětu plnění dodané podle této smlouvy včetně licenčních oprávnění poskytnutých v souvislosti s ním budou prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu (či obdobnému) zákazu či omezení užívání Předmětu plnění či jakéhokoliv jiného práva nebo plnění poskytnutého v souvislosti s ním ze strany Objednatele, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takového

situace na Objednatele, a to bez dopadu na cenu za dílo sjednanou podle této smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.

7. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje:

- poskytnout plnění řádně ode dne nabytí účinnosti této smlouvy až do skončení její účinnosti;
- neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu smlouvy;
- informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran,
- upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko zcela vyloučí nebo sníží.

2. Objednatel se zavazuje:

- poskytovat Poskytovateli včas úplné a pravdivé informace a předkládat mu veškeré listinné materiály potřebné k řádnému výkonu činnosti podle této smlouvy, jakož i poskytnout jinou potřebnou součinnost;
- uvědomit Poskytovatele s dostatečným předstihem o svých požadavcích na poskytování plnění dle této smlouvy.

3. Poskytovatel prohlašuje, že nejpozději do 7 dnů od nabytí účinnosti této smlouvy bude mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škody způsobené jím a jeho případnými poddodavateli v souvislosti s výkonem jeho podnikatelské činnosti třetí osobě v minimální výši 10.000.000,- Kč. Poskytovatel je povinen udržovat pojištění v platnosti minimálně v rozsahu požadovaném touto smlouvou po celou dobu účinnosti této smlouvy. Poskytovatel je povinen předložit originál nebo ověřenou kopii pojistné smlouvy do 3 pracovních dnů od obdržení písemné výzvy Objednatele. Pokud by v důsledku pojistného plnění nebo jiné události mělo dojít k zániku pojistného krytí, k omezení rozsahu pojištěných rizik, ke snížení stanovené minimální výše pojistného krytí v pojištění, nebo k jiným změnám, které by znamenaly zhoršení podmínek oproti původnímu stavu, je Poskytovatel povinen učinit příslušná opatření tak, aby pojištění bylo udrženo tak, jak je požadováno v tomto ustanovení.

4. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy:

- si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné. (dále jen „důvěrné informace“),
- mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

5. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této smlouvy získala od druhé smluvní strany.



6. Za třetí osoby podle bodu 5 tohoto článku smlouvy se nepovažují:

- zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
- orgány smluvních stran a jejich členové,
- ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této smlouvě.

7. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.

8. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

- se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
- měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
- jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
- mají být zpřístupněny, vyžaduje-li to zákon či jiný právní předpis včetně práva EU nebo závazné rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,
- po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi.

9. Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v bodě 6 tohoto článku smlouvy, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.

10. Ukončení účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku a jeho účinnost přetrvává i po ukončení účinnosti této smlouvy.

8. ZÁRUKA ZA JAKOST

1. Poskytovatel prohlašuje, že Předmět plnění je prostý jakýchkoli vad, právních nebo věcných a jeho vlastnosti jsou v souladu s obecně závaznými právními předpisy a příslušnými technickými normami. Poskytovatel dále prohlašuje, že jakost Předmětu plnění umožňuje jeho řádné užívání pro účel vymezený v této smlouvě a pro účel, ke kterému se Předmět plnění zpravidla užívá.



9. SANKCE

1. Pro případ prodlení Objednatele se zaplacením faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,005 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení, a to až do úplného zaplacení dlužné částky.
2. Pro případ prodlení Poskytovatele s poskytováním sjednaného dílčího Předmětu plnění dle bodu 2.3.1 v termínech dle bodu 5.7 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty v následující výši:

Nedodržení limitu doby reakce na nahlášené a zaevidované události	
Klasifikace události	Smluvní pokuta
1 - kritická	5.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení
2 - střední	3.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení
3 - nízká	2.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení
4 - konzultace	500,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení
Nedodržení limitu doby vyřešení zaevidovaných událostí	
Klasifikace události	Smluvní pokuta
1 - kritická - 8 hodin	10.000,- Kč plus 3.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení
2 - střední - 48 hodin	5.000,- Kč plus 2.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení
3 - nízká - 120 hodin	3.000,- Kč plus 1.000,- Kč za každých i započatých 24 hodin prodlení

3. Pro případ prodlení Poskytovatele se splněním povinností mít sjednané pojištění dle podmínek stanovených v bodě 7.4 této smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000 Kč za každý započatý den prodlení, až do splnění této povinnosti.
4. V případě porušení povinností Poskytovatele poskytovat plnění členy realizačního týmu dle bodu 2.7 této smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000 Kč za každé takovéto porušení.
5. V případě porušení povinností Poskytovatele řádně a včas dokončit bezpečný převod všech současných systémů SAP dle bodu 2.3.3 této smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000 Kč za každý započatý den prodlení, až do splnění této povinnosti.
6. V případě porušení povinností Poskytovatele provést podrobnou analýzu současného stavu a potřeb Objednatele dle bodu 2.3.4 této smlouvy je Objednatel oprávněn

požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení, až do splnění této povinnosti.

7. Sankce i náhrada způsobené škody jsou splatné do 15 kalendářních dnů ode dne doručení faktury nahrazující výzvu k zaplacení smluvní straně, která je povinná příslušnou sankci nebo náhradu škody zaplatit.
8. Pokud by Poskytovatel jakoukoliv část plnění prováděl prostřednictvím poddodavatele, odpovídá Poskytovatel za plnění a úkony poddodavatele stejným způsobem a ve stejném rozsahu, jakoby plnění poskytoval a úkony činil sám Poskytovatel.
9. Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbujuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky a rovněž jí nezbujuje povinnosti uhradit náhradu škody vzniklé v souvislosti s porušením jejího závazku v plné výši.

10. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve všech záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy.
2. Jména oprávněných osob jsou uvedena v příloze I této smlouvy.
3. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit, přičemž změna oprávněné osoby se stane účinnou doručením předemtného oznámení druhé smluvní straně. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

11. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

1. 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.
2. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob uvedených v příloze I této smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků, nevyplyvá-li z této smlouvy jinak.

12. OSTATNÍ USTANOVENÍ

1. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu obchodní spolupráce v rámci Veřejné zakázky a této smlouvy dodržovat platné právní předpisy a provádět veškerá plnění v souladu s platným právním řádem
2. Poskytovatel tímto uděluje souhlas se zveřejněním této smlouvy v souladu s povinnostmi Objednatele, jakožto subjektu povinného dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a zákona č. 134/2016 Sb. v platném znění.
3. Poskytovatel se zavazuje zachovávat dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po ukončení plnění smlouvy, v případě jejího ukončení dohodou, odstoupením od ní.



4. Tato smlouva bude v úplném znění uveřejněna postupem dle Zákona o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. č. 340/2015 Sb. Smluvní strany se dohodly na tom, že uveřejnění v registru smluv provede Objednatel. V případě, že Objednatel nesplní výše uvedenou povinnost ve lhůtě 15 dnů, je k zveřejnění povinen Poskytovatel ve lhůtě 15 dnů.
5. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit údaje o dodávkách poskytovaných Objednateli Poskytovatelem třetí osobě, pokud pro něj taková povinnost nevyplývá ze zákona nebo pravomocného rozhodnutí příslušného soudního či správního orgánu.
6. Obě smluvní strany jsou povinny oznámit druhé smluvní straně jakoukoliv změnu údajů uvedených v záhlaví této smlouvy, a to písemně bez zbytečného odkladu poté, kdy se o příslušné změně dozví.

13. ÚČINNOST SMLOUVY

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a uzavírá se na dobu neurčitou. Ukončením účinnosti této smlouvy nejsou dotčena ustanovení smlouvy týkající se nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této smlouvy.
2. Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě podstatného porušení smluvní nebo zákonné povinnosti Poskytovatelem.
3. Za podstatné porušení povinností dle předchozího bodu smlouvy se považuje zejména:
 - prodlení Poskytovatele s předáním Předmětu plnění, či jeho dílčí části po dobu delší než 30 dnů oproti termínu plnění stanovenému ve smlouvě nebo na základě této smlouvy, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 dnů od doručení takovéto výzvy;
 - vyjde najevo, že Poskytovatel není z jakéhokoli důvodu neležícího na straně Objednatele schopen plnit dál své závazky z této smlouvy.
4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě prodlení Objednatele s úhradou ceny za dílo, či jeho část po dobu delší než 45 dnů poté, co byl k úhradě splatné části ceny za dílo písemně vyzván Poskytovatelem, a dále v případě, že je Objednatel v prodlení s poskytováním součinnosti nutné ke splnění závazků Poskytovatele dle této smlouvy po dobu delší, než 30 dnů po té, co byl k poskytnutí této součinnosti písemně vyzván.
5. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
6. Objednatel je dále oprávněn smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 6 měsíců, která začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď řádně doručena druhé smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku .
2. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným a účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného či neúčinného.
3. Smluvní strany se zavazují řešit veškeré případné spory smírnou cestou. Budou-li taková jednání neúspěšná, případné spory mezi smluvními stranami jsou oprávněny rozhodnout obecné soudy České republiky. Příslušnost rozhodčích soudů je vyloučena.
4. Pro případ, že o Poskytovateli jako o poskytovateli zdanitelného plnění je zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že je nespolehlivým plátcem DPH, v souladu se zněním zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, smluvní strany sjednávají, že za splnění závazku Objednatele uhradit sjednanou cenu za dílo je považováno, uhradí-li Objednatel částku ve výši daně na účet správce daně poskytovatele a zbývající část ceny za dílo o daň poníženu Poskytovateli.
5. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
6. Změny a doplňky této smlouvy mohou být prováděny pouze na základě dohody obou smluvních stran a jsou platné pouze v písemné podobě formou číslovaných dodatků.
7. Přílohy A až K jsou nedílnou součástí této smlouvy.
8. Smluvní strany shodně prohlašují, že tato smlouva je uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, nikoliv v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
9. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
10. Všechna ostatní prohlášení stran, (ať už učiněná výslovně, nebo vyplývající z této smlouvy), ústní či písemná, jsou vtělena do této smlouvy, popřípadě zadávací dokumentace. Aniž by byla omezena všeobecnost předchozího, žádná změna nebo dodatek nebude uzavřen tím, že bude doručena, přijata, podepsána nebo potvrzena objednávka kterékoli strany, faktura, přepravní dokumenty, výzva, sdělení, nebo jiné obchodní formuláře obsahující či doplňující obchodní podmínky v této smlouvě nebo jsoucí v rozporu se stávajícími obchodními podmínkami obsaženými v této smlouvě nebo zadávací dokumentaci. Jakékoli změny této smlouvy musí mít písemnou formu v listinné podobě a podepsané smluvními stranami. Vzdání se jakéhokoli práva ze smlouvy se vztahuje pouze k okolnostem, pro které bylo vzdání se určeno.

Přílohy:

Příloha A:	Obecná část
Příloha B:	Aplikační část
Příloha C:	Systémové prostředí
Příloha D:	Aplikační podpora
Příloha E:	Podpora a profylaxe báze

- Příloha F: Formulář pro hlášení problému
Příloha G: Migrace SAP ECC 6.0 na novou verzi MS SQL a MS WIN Server
Příloha H: Požadavky na provedení podrobné analýzy
Příloha I: Oprávněné osoby
Příloha J: Realizační tým
Příloha K: Seznam poddodavatelů

Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

v ústí n. l. dne 18-09-2017



Krajská zdravotní, a.s.

Ing. Petr Fiala

generální ředitel společnosti



Poskytovatel

V Praze dne 28.08.2017



NESS Czech s.r.o.

Miroslava Zálešáková a Jiří Matzner

Jednatelé

Obecná část

Společnost Krajská zdravotní, a. s. (KZAS) vznikla 1. září 2007 transformací pěti nemocnic do jednoho celku. O vytvoření této zastřešující společnosti rozhodlo na konci roku 2006 Zastupitelstvo Ústeckého kraje. Realizaci a způsob naplnění tohoto rozhodnutí přeneslo zastupitelstvo na Radu Ústeckého kraje, která tak zahájila vlastní transformační proces, vrcholící založením společnosti Krajská zdravotní, a.s.

Pět největších nemocnic, spadajících do té doby, coby samostatné subjekty, pod kompetenci Krajského úřadu Ústeckého kraje, se tak z příspěvkových organizací stalo odštěpnými závody nově založené Krajské zdravotní, a.s. Konkrétně se jedná o Nemocnici Děčín, Masarykovu nemocnici v Ústí nad Labem, Nemocnici Teplice, Nemocnici Most a Nemocnici Chomutov.

S ohledem na geografické rozmístění v regionu tvoří nemocnice jednu páteřní síť zdravotnických zařízení pro celý Ústecký kraj. Transformací nemocnic bylo rozhodnuto o významné změně způsobu organizace a zabezpečení poskytování zdravotní péče v kraji. Nově tak vzniklo unikátní zdravotní zařízení, jehož prostřednictvím je pro občany Ústeckého kraje zajišťována dostupná a přítom maximálně efektivní a hospodárná síť, poskytující zdravotní péči, která by měla svou kvalitou odpovídat nejmodernějším trendům v medicíně.

V souladu se stanovami společnosti stojí v jejím čele valná hromada, představenstvo, dozorčí rada a generální ředitel společnosti, kterého jmenuje do funkce představenstvo společnosti. Funkci valné hromady zastává Rada Ústeckého kraje. V čele vedení společnosti stojí generální ředitel Krajské zdravotní, a.s. Jediným vlastníkem akcí společnosti KZAS je Ústecký kraj.

Společnost KZAS hospodaří s majetkem v účetní hodnotě cca 5 miliard Kč, má k dispozici celkem 3 322 lůžek a zaměstnává 6 750 osob (údaje k 31. 7. 2016). Je jedním z největších poskytovatelů zdravotní péče v České republice a největší zaměstnavatel v Ústeckém kraji.

Klasifikace veřejné zakázky

- kód CPV 72253200-5 Systémová podpora
- kód CPV 72000000-5 Informační technologie: poradenství, vývoj programového vybavení, internet a podpora
- kód CPV 72220000-3 Systémové a technické poradenské služby
- kód CPV 72223000-0 Služby informačních technologií
- kód CPV 72250000-2 Systémové a podpůrné služby
- kód CPV 72253000-3 Help desk a podpůrné služby
- kód CPV 72261000-2 Podpora programového vybavení
- kód CPV 72267000-4 Údržba a opravy programového vybavení

Cíle zadavatele

Koncepční údržba a efektivní rozvoj systému.

Smluvně zajištěný dodavatel IT služeb, který umožní navázat na stávající řešení provozu systému SAP, současně ale také analyzovat, redefinovat, zpřehlednit a sjednotit stávající podobu informačního systému vedoucí k větší přehlednosti a efektivitě procesů zadavatele.

Eliminace rizik souvisejících s provozem systému SAP v prostředí KZAS

Minimalizace nepříznivých dopadů incidentů a problémů na systémové prostředí a dostupnost aplikační infrastruktury KZAS. především připraveností dodavatele k řešení závažných incidentů a problémů, proaktivním přístupem k zabránění výskytu nežádoucích stavů a dlouhodobě stabilním týmem specialistů a konzultantů.

Robustní kompaktní centrální informační systém, který bude zcela zohledňovat potřeby Objednatele a který může být do budoucna nadále rozvíjen, to vše při splnění podmínky průběžné a neomezené vlastní činnosti Objednatele.

Předmět plnění

Zajištění servisních služeb licenční a provozní podpory informačního systému SAP v KZAS na smluvně zajištěnou dobu. Nedílnou součástí plnění je vypracování vstupní analýzy současného stavu a potřeb zadavatele včetně návrhu možností rozvoje systému SAP v prostředí Krajské zdravotní a.s.

Licenční podpora 180 uživatelských licencí (5x Developer User, 85x Limited Professional User, 90x Professional User) a provozní podpora modulů SAP včetně podpory systémového prostředí (System Landscape) SAP ECC 6.0 obsahující produktivní systém, testovací systém, vývojový systém, archivní systém a Solution Manager v. 7.1.

Provozované moduly SAP

- FI – Financial Accounting (finanční účetnictví)
- CO – Controlling
- AM – Asset Management (majetek)
- IM – Investment Management (řízení investic)
- MM – Material Management (materiálové hospodářství)
- SD – Sales and Distribution (prodej a odbyt)
- PM – Plant Management (údržba a servis)

Rozsah IT služeb

Zajištění služeb licenční a provozní podpory systému SAP v KZAS v předpokládaném rozsahu 600 hodin ročně. Zajištění a poskytování pravidelné rutinní podpory systému SAP jako celku, zejména pak modulu BC a nadefinovaných rozhraní se třetími systémy (nezbytné pro řádný a bezporuchový chod systému) a zajistit a garantovat reakční časy na řešení chyb a incidentů vzniklých za provozu systému SAP ve sjednaných lhůtách.

Dostupnost provozní podpory v rozsahu 24x7 resp. 12x5 (dle sjednaného SLA a dostupnosti provozního prostředí SAP), tedy nepřetržité poskytování služby 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce, resp. poskytování služby v pracovních dnech v době 6:00 – 18:00 hodin.

Popis prostředí**Applikační část**

- **Modul FI**
 - Nastavený je jeden účetní okruh a šest závodů. Jsou využívány tyto hlavní skupiny funkcí
 - Účetnictví hlavní knihy
 - Kmenová data hlavní knihy – účtová osnova
 - Účetnictví dodavatelů a odběratelů
 - Kmenová data obchodních partnerů
 - Proces upomínání obchodních partnerů
 - Styk s bankami – banking – automatický platební tuzemský i zahraniční styk
 - Periodické závěrkové práce
 - Správa daní – Kontrolní a souhrnné hlášení DPH, záznamní povinnost, nespolehlivý plátce
 - Účetní konsolidace státu
 - Pokladní deník, operace s pokladnou
- **Modul CO**
 - Sledování plánovaných a skutečných toků nákladů na různých objektech controllingu – nákladové/výnosové druhy, nákladová střediska, vnitropodnikové zakázky. Provádí se vyhodnocování těchto controllingových objektů za jednotlivé úrovně řízení a za společnost jako celek
 - Účetnictví nákladového střediska – kmenová data, plánování, manuální přeúčtování výnosů a nákladů, přeúčtování jednotlivých položek, zúčtování a přeúčtování výkonů, skutečný plánovací tarif, batchman (převzetí externích dat), statistické ukazatele, standardní hierarchie, informační systém – standardní výkazy + zákaznické výkazy zpracované dodavatelem
 - Účetnictví nákladových druhů - kmenová data, plánování, manuální přeúčtování výnosů a nákladů, přeúčtování jednotlivých položek, zúčtování a přeúčtování zúčtování výkonů, informační systém – standardní výkazy
 - Vnitropodnikové zakázky - kmenová data, plánování, manuální přeúčtování výnosů a nákladů, přeúčtování jednotlivých položek, zúčtování a přeúčtování výkonů
 - Uzávěrka období – definice rozvržení, rozúčtování, periodické přeúčtování
- **Modul AM- FI-AA**
 - Sledování a podchycení životního cyklu dlouhodobého majetku ve funkcionalitách
 - Odpisový plán
 - Odpisové oblasti
 - Odpisové klíče
 - Třídy investičního majetku
 - Účtování odpisů
 - Účetnictví investičního majetku – likvidace faktur bez vazby na objednávku, pohyby majetku (zařazení, vyřazení)
 - Údržba karet IM – kmenová data, doplňující data, odpisové klíče
 - Periodické práce – měsíční závěrky-odpisový běh, roční závěrky, změna fiskálního roku

- Informační systém k IM – standardní výkazy, výkazy dle požadavků-ZAA (pohyby majetku, karty IM, číselníky)
- Doplnující evidence k IM – informace o uplatnění DPH, TZ atp.
- Hromadné změny v kartách IM – hromadné zakládání karet IM, hromadné změny v kartách IM, hromadné účtování na karty IM – na základě požadavků KZ zpracovává konzultant SAP
- Postrádáme automatické aktualizace/změny nastavení modulů v souvislosti se změnou legislativy
- Řádnou i mimořádnou Inventarizaci majetku provádí fyzicky osoby jmenované do inventarizačních komisí (není zavedena Inventarizace čárovým kódem).
- Modul IM
 - Plánování, rozpočtování a sledování skutečných nákladů. Funkcionality modulu se nevyužívají, nastavení a definice investičních programů je původní z roku 2008. Nastaveny jsou tyto funkcionality
 - Investiční program a jeho položky
 - Požadavky na investiční opatření
 - Investiční zakázky
 - Plánování v investičním programu
 - Rozpočtování v investičním programu
- Modul MM
 - Realizace procesů v oblasti nákupu a skladového hospodářství. Jsou využívány tyto funkcionality
 - Kmenová data materiálu
 - Ocenění zásob – průměrnou pořizovací cenou, včetně DPH, bez DPH ve vyčleněných skladech (potravin)
 - Materiálové účetnictví – zaúčtování pohybů skladových zásob je automaticky přenášeno do modulu FI, přeskladnění, evidence OOPP na osobní karty
 - Nákup (nevyužívá se funkce požadavků na objednávky) s referencí k objednávce
 - Vedení zásob (množství, jednotková cena, celková cena, druh pohybu, nákladová střediska, hromadná storna...)
 - Likvidace faktur (vazba na objednávku)
 - Inventura – fyzické zjištění, vyhodnocení inv. rozdílů a jejich automatické zaúčtování do modulu FI
 - Hodnocení dodavatelů
 - Objednávky (stav nevyřízených objednávek/dodávek)
 - Propojení systému SAP se systémem např. NEOS, APOTHÉKÉ, apod.
- Modul SD
 - Realizace a sledování plánovaného a skutečného prodeje služeb a zboží.
 - Prodejní organizace-cesta odbytu-obor, oblasti odbytu
 - Kmenová data materiálu-sloužby
 - Kmenová data odběratele
 - Odběratelská fakturace
- Modul PM
 - Správa a údržba zdravotnické techniky a metrologie

- Technická místa a vybavení
- Realizace údržby
- Plánování preventivní údržba

V současnosti je licenčně zajištěno provozování 180 licencí, které jsou typově rozděleny takto

- 5x Developer
- 90x Professional User
- 85x Limited Professional User

Popis prostředí**Systémové prostředí (System Landscape)****Produktivní systém**

- Virtuální
- MS Windows Server 2008 R2 Standard, 64-bit
- RAM 40 GB
- 4x CPU Intel Xeon X5660

Testovací systém

- Virtuální
- MS Windows Server 2008 R2 Standard, 64-bit
- RAM 16 GB
- 2x CPU Intel Xeon X5660

Vývojový systém

- Virtuální
- MS Windows Server 2008 R2 Standard, 64-bit
- RAM 16 GB
- 2x CPU Intel Xeon X5660

Archivní systém

- Virtuální
- MS Windows Server 2008 R2 Enterprise, 64-bit
- RAM 8 GB
- 2x CPU Intel Xeon X5660

Solution manager

- Virtuální
- MS Windows Server 2008 R2 Standard, 64-bit
- RAM 16 GB
- 4x CPU Intel Xeon X5660

VMWARE

- HW – HP Proliant BL460c G7, 2xCPU X5660 (6core), 163 až 196 GB RAM
- SW – VMWare 5.5.0, build 2718055

Operační systém

- SW – MS Windows Server 2008

Databáze

- MS SQL 2005

Instalované SAP ECC 6.0 SW komponenty a Support Packages

SystemComponent_MN6.htm



SystemComponent_MN5.HTM



SystemComponent_KS1.HTM



SystemComponent_MN9.HTM



SystemComponent_MN8.HTM

Aplikační podpora systému SAP

Dohoda o úrovni služeb (Service Level Agreement – dále jen SLA) je uzavřena mezi Objednatelům a Poskytovatelem a popisuje způsob zajištění a provozování služby a s ní souvisejících procesů. SLA zůstává v platnosti do doby, než je nahrazeno formou dodatku smlouvy novým zněním, které odsouhlasí zodpovědní pracovníci obou smluvních stran.

1. Popis služby

1.1. Služba **Aplikační podpora systému SAP** bude poskytována k systémům SAP Objednatele, jejichž rozsah je definován v čl. 10.1 pro instalace uvedené v čl. 10.2, které jsou dále uvedeny jako „systém SAP“.

1.2. Služba zahrnuje následující činnosti:

1.2.1. HelpDesk nebo ServiceDesk + HotLine Poskytovatele.

1.2.2. Konzultační služby

- Obecná konzultace k metodice či procesům
- Konzultace konkrétního postupu
- Analýza a řešení uživatelského problému

1.2.3. Vývoj

- Analýza nových požadavků Objednatele
- Implementace úprav a rozšíření dosud implementovaných oblastí funkcionality systému
- Implementace nových oblastí funkcionality systému
- Vytváření či modifikace informačních reportů
- Vytváření či modifikace funkčních programů
- Realizace jiných úprav systému
- Zákaznické řešení
- Zásah do standardu

Pro poskytnutí služby dle bodů 1.2.1 až 1.2.3 bude Poskytovatel dle uvážení a konkrétních okolností využívat následující formy:

- telefon,
- elektronickou komunikaci,
- vzdálené připojení,
- zásah přímo na místě

1.3. Součástí služby dle bodu 1.2.1 není:

- Řešení HW a SW problémů platformy Objednatele a komunikačních problémů
- Řešení aplikačních konfliktů při komunikaci se softwarem třetích stran v případě, že rozhraní nebyla dodána Poskytovatelem nebo nastala změna softwaru (např. vyšší verze) třetí strany

1.4. Součástí služby a její paušální ceny jsou dodatečné konzultace, činnosti na vyžádání a rozvoj systému SAP.. Jedná se zejména o činnosti typu:

- Vývoj a rozvoj
 - Analýza nových požadavků Objednatele
 - Realizace jednorázových opatření a nepravidelných zásahů a aktivit
 - Implementace úprav a rozšíření dosud implementovaných oblastí funkcionality systému SAP

- Implementace nových oblastí funkcionality systému
- Speciální řešení, formuláře/reporty
- Realizace nadstandardních úprav systému:

Na základě zaevidovaného požadavku Objednatele připraví Poskytovatel návrh konzultačních nebo vývojářských prací s následujícími náležitostmi:

- Odhad finanční a časové náročnosti v člověkohodinách
- Časový plán realizace a termín dokončení
- Osoba Poskytovatele zodpovědná za řešení

Pokud Objednatel akceptuje návrh Poskytovatele, Poskytovatel zahájí plnění. Poskytovatel vystaví poté fakturu-daňový doklad na základě potvrzeného Výkazu práce (Activity Reportu) v rozsahu skutečně odvedené práce.

2. Detaily autorizace a popis komunikace

- 2.1. Objednatel má v rámci ročního paušálu nárok na poskytování služeb v rozsahu 600 člověko hodin (Paušální objem služeb). Objednatel může tento časový rámec čerpat dle vlastního uvážení na služby uvedené v čl. 1.2.
- 2.2. Minimální interval čerpání poskytovaných služeb na jednotlivou událost, která bude zaznamenána ve Výkazu práce, je stanoven na 30 minut (0,5 člověkohodiny).
- 2.3. Komunikace v rámci poskytované podpory dle odst. 1.2.1 bude probíhat elektronicky prostřednictvím oprávněných osob Objednatele a oprávněných osob Poskytovatele. Pro doplňující informace je po dohodě možné využít telefonickou komunikaci. V případě, že oprávněná osoba Objednatele telefonicky nezastihne příslušného poradce Poskytovatele, kontaktuje HelpDesk nebo ServiceDesk Poskytovatele, který zprostředkuje kontakt na jiného poradce.
- 2.4. V případě požadavku na službu dle bodů 1.2.1 až 1.2.3, jejíž jednotlivý objem by přesáhl 4 člověkohodiny, elektronicky upozorní konzultant (zástupce Poskytovatele) na tuto skutečnost předem Objednatele, a bude použit následující postup:
Na základě písemného požadavku Objednatele připraví Poskytovatel nabídku konzultačních nebo vývojářských prací s následujícími náležitostmi:
 - odhad finanční a časové náročnosti v člověkohodinách
 - časový plán realizace a termín dokončení
 - osoba Poskytovatele zodpovědná za řešeníPokud Objednatel akceptuje nabídku, Poskytovatel vystaví objednávku/HelpDesk nebo ServiceDesk Ticket, na jejímž základě Poskytovatel zahájí plnění.
- 2.5. V případě nevyčerpání paušálního objemu služeb v daném roce má Objednatel právo převést a povinnost vyčerpat takto převedené člověkohodiny v rámci následujícího roku bez jakékoliv sankce či jiných nároků.
- 2.6. Poskytovatel zašle Objednateli za každý uplynulý měsíc sumarizovaný Výkaz práce, případně sadu Výkazů práce. Objednatel se zároveň zavazuje výkaz ověřit a potvrdit nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení.
- 2.7. Poskytovatel vystaví poté fakturu – daňový doklad na základě potvrzeného Výkazu práce (Activity Reportu) v rozsahu skutečně odvedené práce

2.8. Při překročení ročního paušálního objemu člověkohodin dle bodu 2.3.1 této smlouvy, poskytovatel vystaví fakturu – daňový doklad za práce nad rámec paušálu dle sjednané ceny za vícepráce a ověřeného a potvrzeného Výkazu práce (Activity Reportu) v rozsahu skutečně odvedené práce.

2.9. Oprávněné osoby Objednatele:

Jméno a příjmení	E-mail	Telefon	Mobil
Klíčovní uživatelé			
Správce systému			
Vedoucí OAP			
Vedoucí OIT			
Generální ředitel			

Service Managerem Objednatele pro tuto službu je:

Jméno a příjmení	E-mail	Telefon	Mobil
Správce systému			

2.10. Oprávněnými osobami Poskytovatele pro tuto službu jsou:

Jméno a příjmení	E-mail	Telefon	Mobil

Service Managerem Poskytovatele pro tuto službu je:

Jméno a příjmení	E-mail	Telefon	Mobil

3. Mechanismus řízení změny SLA a doba platnosti

Pokud nebude dohodnuto jinak, bude revize tohoto SLA prováděna jednou ročně.

4. Provozní doba služby

4.1. Dostupnost služeb a příjem požadavků HelpDesku nebo ServiceDesku Poskytovatele podle odst. 1.2.1 je 24 hodin 7 dnů v týdnu, HotLine je dostupný v pracovní dny od 6:00 do 18:00 hodin.

5. Standardní měřené parametry

5.1. Měřenými parametry pro tuto službu jsou:

- Celkový počet přijatých požadavků a poskytnutých konzultací
- Počet a procento splněných požadavků sjednaných v objednávkách/HelpDesk nebo ServiceDesk Ticketech včetně vyčíslení odpracovaných člověkohodin,
- Počet a procento rozpracovaných požadavků sjednaných v objednávkách/HekoDesk nebo ServiceDesk Ticketech včetně vyčíslení odpracovaných člověkohodin,
- Počet a procento odmítnutých HelpDdesk nebo ServiceDesk Ticketů

6. Reporting

Standardní SLA parametry se vyhodnocují a reportují jednou měsíčně.

7. Podmínky poskytování služby

- 7.1. Pro řádné provádění poskytované služby je Objednatel povinen splnit následující podmínky:
- Mít platnou smlouvu o standardní údržbě systému SAP (součást licenční smlouvy)
 - Zajistit v případě potřeby asistenci oprávněné osoby Objednatele (systémový administrátor, popř. jiná oprávněná osoba) pro zajištění diagnostických informací pro Poskytovatele
 - Zabezpečit přístup pro pracovníky Poskytovatele do objektů Objednatele, je-li to nutné pro poskytnutí služby
 - Umožnit vzdálenou správu/přístup k systému SAP
 - Zpřístupnit Poskytovateli všechny nezbytně potřebné informace týkající se jakýchkoli změn v systému SAP, které Poskytovatel neprovedl nebo neodsouhlasil.
- 7.2. Objednatel povede záznamy o
- provozu systému – záznam v deníku o poruchách, které byly odstraněny Objednatelem, o provedených profylaktických činnostech a nastaveních,
 - zálohování (datum, obsah zálohy).

8. Eskalační proces

V případě, že nestandardní situaci při řešení problému není možné vyřešit v rámci dané úrovně, pracovníci této úrovně řeší tuto situaci s pracovníkem nejbližší vyšší úrovně.

- úroveň oprávněné osoby Objednatele a Poskytovatele
- úroveň Service Manager Objednatele a Poskytovatele
- úroveň ředitel společnosti Objednatele a Poskytovatele

9. Konzultační den

Konzultačním dnem se rozumí 8 pracovních hodin.

Minimální odebrané množství na jeden požadavek je v případě osobní návštěvy poradce u Objednatele stanoveno na půl konzultačního dne (4 člověkohodiny) a pro služby poskytované vzdáleným připojením je stanoveno na 0,5 člověkohodiny.

10. Doplňkové informace

10.1. Seznam oblastí systému SAP

SAP systém	modul/aplikace
MN5	FI, CO, AM, MM, IM, SD, PM
MN6	Dtto
MN8	Dtto
MN9	Dtto
KS1	Solution manager

10.2. Seznam instalací systémů SAP, ke kterým je služba poskytována

SAP systém ID	Popis
MN5	Testovací systém
MN6	Produktivní systém
MN8	Archivní systém
MN9	Vývojový systém
KS1	Solution manager

Podpora a profylaxe báze systému SAP

Zajištění a poskytování pravidelné rutinní podpory systému SAP jako celku, zejména pak modulu BC a nadefinovaných rozhraní se třetími systémy (nezbytné pro řádný a bezporuchový chod systému). Zajistit a garantovat dobu reakce a dobu vyřešení na události vzniklé za provozu systému SAP ve sjednaných lhůtách.

Dohoda o úrovni služeb (Service Level Agreement – dále jen SLA) je uzavřena mezi Objednatelem a Poskytovatelem a popisuje způsob zajištění a provozování služby a s ní souvisejících procesů. SLA zůstává v platnosti do doby, než je nahrazena formou dodatku smlouvy novým zněním, které odsouhlasí pracovníci zodpovědní za plnění smlouvy.

2. Popis služby

1.1 Služba Podpora a profylaxe báze systému SAP a nadefinovaných rozhraní se třetími systémy bude poskytována k systémům SAP Objednatele, jejichž rozsah je definován v čl. 11.1 pro instalace uvedené v čl. 11.2, které jsou dále uvedeny jako „systém SAP“.

1.2 Služba zahrnuje následující činnosti:

1.2.1 Podpora a konzultace při řešení událostí v systému SAP ve lhůtách uvedených v bodě 5.7 Smlouvy po nahlášení události na HelpDesk nebo Service Desk Poskytovatele.

Pro poskytnutí této části služby bude Poskytovatel podle uvážení a konkrétních okolností využívat následující formy:

- Telefon
- Elektronickou komunikací (e-mail)
- Vzdálené připojení
- Zásah přímo na místě

V rámci podpory a konzultace při řešení událostí Poskytovatel v uvedených lhůtách navrhne řešení nebo způsob předcházení chybám nebo poskytne pokyny k eliminování, zabránění a obcházení chyb či poruch systému SAP nebo, jedná-li se o chybu kódu SW SAP, odešle událost do společnosti SAP.

1.2.2 Profylaktické činnosti v oblasti správy systému SAP:

- Kontrola Spool Requests
- Monitoring SAP Work Processes
- Monitoring SAP systémových logů
- Monitoring OS (Event logů) a DB logů
- Monitoring Jobů
- Kontrola Batch Input Maps
- Kontrola Alert monitoru
- Kontrola dumpů, updatů a zamčených položek
- Kontrola dlouhotrvajících procesů
- Monitoring využití diskového prostoru
- Kontrola volného místa pro databáze
- Údržba a kontrola databáze
- Změna administrátorských hesel (SAP, DB)

- Výkonnostní statistiky
- Implementace kernel patchů
- Správa Transport Managementu a Transport Organizéru
- Monitorování a ladění výkonnosti systému
- Změna systémových parametrů
- Monitoring, řízení a konfigurace systémů SAP pomocí Computing Center Management System (CCMS)
- Administrace tisků (tiskárny, TEMSE, tiskové požadavky)
- Kontrola a vyhodnocení Early Watch Alertů

Výstupem pravidelné měsíčně prováděné profylaxe systému SAP je zaslání výčtu provedených činností, přehledu problémů a seznamu doporučených opatření, aby nedošlo k ohrožení systému na základě těchto zjištěných provozních problémů a dále doporučení k přijetí preventivních opatření, které mohou předcházet vzniku problémů v systému SAP.

1.2.3 Vyjmenované periodické činnosti

- 2x ročně provedení homogenní kopie dat z produktivního na testovací systém
- 2x ročně ověření zpětného nahrání záloh systému
- 1x měsíčně pravidelná on-site konzultační návštěva v rozsahu 4 člověkohodin

1.3 Součástí služby není:

- Řešení HW a SW problémů platformy Objednatele a komunikačních problémů
- Údržba uživatelských účtů (vytváření a mazání, blokování, zařazení do skupin)
- Fyzické provádění zálohy a výměna médií
- Podpora SAP GUI (konfigurace, instalace nových verzí apod.)

Pokud Objednatel bude požadovat provedení těchto služeb, Poskytovatel je bude realizovat na základě požadavku a dle postupu uvedeného v bodě 1.4.

1.4 Součástí služby a její paušální ceny jsou dodatečné konzultace, činnosti na vyžádání a rozvoj systému SAP. Jedná se zejména o činnosti typu:

- Vývoj a rozvoj
 - Analýza nových požadavků Objednatele
 - Realizace jednorázových opatření a nepravidelných zásahů a aktivit
 - Implementace úprav a rozšíření dosud implementovaných oblastí funkcionality systému SAP
 - Implementace nových oblastí funkcionality systému
 - Speciální řešení, formuláře/reporty
 - Realizace nadstandardních úprav systému:

Na základě zaevidovaného požadavku Objednatele připraví Poskytovatel návrh konzultačních nebo vývojářských prací s následujícími náležitostmi:

- Odhad finanční a časové náročnosti v člověkohodinách
- Časový plán realizace a termín dokončení
- Osoba Poskytovatele zodpovědná za řešení

Pokud Objednatel akceptuje návrh Poskytovatele, Poskytovatel zahájí plnění. Poskytovatel vystaví poté fakturu-daňový doklad na základě potvrzeného Výkazu práce (Activity Reportu) v rozsahu skutečně odvedené práce.

2. Detaily autorizace a popis komunikace

2.1. V rámci Podpory a konzultace při řešení událostí dle odst. 1.2.1 ohlašuje problém oprávněná osoba Objednatele na HelpDesk nebo ServiceDesk Poskytovatele, prioritně prostřednictvím elektronického požadavku a následným zápisem do interního systému Poskytovatele. Náhradní způsob ohlášení problému je telefonicky. Elektronické hlášení problému musí být na formuláři „Hlášení problému/závady“. V případě telefonického nahlášení problému musí neprodleně následovat zaslání tohoto formuláře e-mailem, který musí obsahovat:

- Datum a čas hlášení
- Místo, adresu a jméno kontaktní osoby, která problém nahlásila
- Stručný popis problému

Pro stanovení začátku doby reakce na událost je rozhodující čas přijetí požadavku v systému Poskytovatele, popřípadě přijetí e-mailového hlášení události Poskytovatelem, který takovéto hlášení problému vždy potvrzuje.

2.1. Problémy se hlásí na HelpDesk nebo ServiceDesk:

- Elektronické hlášení
- E-mail
- Telefon

2.2. Problémy jsou hlášeny pouze oprávněnými osobami Objednatele.

Oprávněné osoby Objednatele:

Jméno a příjmení	E-mail	Telefon	Mobil
SPRÁVCE	Xxx	xxx	xxx
VEDOUcí OIT	Xxx	xxx	xxx

Service Manager Objednatele:

Jméno a příjmení	E-mail	Telefon	Mobil
SPRÁCE	Xxx	xxx	xxx

2.3. Podporu báze SAP bude provádět oprávněná osoba Poskytovatele.

Oprávněné osoby Poskytovatele:

Jméno a příjmení	E-mail	Telefon	Mobil

Service Manager Poskytovatele:

Jméno a příjmení	E-mail	Telefon	Mobil

2.4. Výsledek profylaktické prohlídky bude vždy k 15. dni příslušného měsíce zaslán Service Managerovi a oprávněným osobám Objednatele prostřednictvím e-mailu.

3. Mechanismus řízení změny SLA a doba platnosti

Pokud nebude dohodnuto jinak, bude revize tohoto SLA prováděna každých 12 měsíců.

4. Provozní doba služby

4.1. Provozní doba pro Podporu a konzultace při řešení událostí podle odst. 1.2.1 a interval, ve kterém je počítána výchozí doba reakce a limit doby vyřešení dle bodu 5.7 Smlouvy je v režimu 24x7, tedy 24 hodin, 7 dní v týdnu pro události s úrovní 1, 2 a 3. Pro události s úrovní 4 pak v režimu 12x5, tedy v pracovní dny v čase od 6:00 do 18:00 hodin.

5. Cíle služby, termíny a standardní měřené parametry pro poskytování Podpory a konzultace při řešení událostí dle odst. 1.2.1

5.1. Poskytovatel vyvine maximální úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k odstranění problému ve lhůtách uvedených v bodě 5.7 Smlouvy po nahlášení události na HelpDesk nebo ServiceDesk Poskytovatele.

5.2. Do doby vyřešení se nezapočítává čas, který je nutný pro odstranění

- problémů hardwaru či související infrastruktury,
- problémů na datové komunikační lince (výpadky, poruchy),
- obnovu ze záloh.

5.3. Klasifikace událostí a priority incidentů spolu s dobou reakce v případě výskytu problému od okamžiku přijetí hlášení události na HelpDesk nebo ServiceDesk Poskytovatele jsou uvedeny v bodě 5.7 Smlouvy.

Poskytovatel je oprávněn v případě nesprávného stanovení priority incidentu Objednatelem provést změnu priority incidentu po odsouhlasení se ServiceManagerem Objednatele.

5.4. Do 15. dne příslušného měsíce obdrží Objednatel přehled problémů a doporučení pro systémy, pro které je tato služba poskytována.

5.5. Měřenými parametry pro tuto službu jsou:

- Množství řešených / vyřešených incidentů
- Dodání reportu o výsledku provedené služby v kvartálním intervalu ke smlouvenému datu

6. Reporting

Standardní SLA parametry se vyhodnocují a reportují jednou ročně. Service Manager Poskytovatele v pravidelných intervalech, nejméně však jednou za 12 měsíců, provede se zástupcem Objednatelem detailnější zhodnocení rozsahu a kvality poskytovaných služeb dle procedury Poskytovatele. Tuto schůzku iniciuje Service Manager Objednatele.

7. Podmínky poskytování služby

7.1. Pro řádné provádění poskytované služby je Objednatel povinen splnit následující podmínky:

- a) Mít platnou smlouvu o standardní údržbě systému SAP (součást licenční smlouvy)

- b) Zajistit asistenci oprávněné osoby Objednatele (systémový administrátor, popř. jiná oprávněná osoba) pro zajištění diagnostických informací pro Poskytovatele
- c) Zajistit provoz a údržbu komunikační linky z lokality Objednatele k Poskytovateli
- d) Veškeré zásahy do systému ze strany Objednatele musí být odsouhlaseny Poskytovatelem
- e) Zabezpečit přístup pro pracovníky Poskytovatele do objektů Objednatele, je-li to nutné pro poskytnutí služby
- f) Umožnit vzdálenou správu/přístup k systému SAP
- g) Určit pracovníka pro obsluhu zálohovacího zařízení
- h) Zajistit operativní dostupnost bezpečnostní kopie systému
- i) Zodpovědný pracovník Objednatele dále zajistí, aby jiná osoba, než oprávněný pracovník Poskytovatele, neprovedla po dobu platnosti smlouvy modifikaci systému SAP a databáze nebo jejich parametrů bez předchozí konzultace s Poskytovatelem. Objednatel zpřístupní všechny nezbytně potřebné informace týkající se jakýchkoli změn v systému SAP, které neprovedl nebo neodsouhlasil Poskytovatel. V případě nedodržení tohoto bodu nese Objednatel veškerou odpovědnost za případné škody vzniklé nesprávným doporučením Poskytovatele na provedení opatření založených na chybných informacích o stavu systému SAP.

7.2. V případě nezajištění podmínek podle předchozího odstavce nemusí být dodrženy lhůty uvedené v odst. 5.3 a Objednatel nese veškerou odpovědnost za případné škody a uhradí nutné vícenásobné náklady spojené s obnovou systému, které si taková situace nezbytně vyžádá.

7.3. Objednatel povede záznamy o:

- Provozu systému - záznam v deníku o poruchách, které byly odstraněny Objednatelem, o provedených preventivních činnostech a nastaveních
- Činnostech provedených jinými osobami (neodsouhlasených Poskytovatelem)
- Zálohování (datum, obsah zálohy)

7.4. Objednatel je povinen do 10ti pracovních dnů od obdržení reportu o výsledku prevence systému zaslat zprávu, zda a jak reagoval na jednotlivá doporučení a navržená opatření uvedená v tomto pravidelném reportu Poskytovatele. Poskytovatel nenes žádnou odpovědnost za případné škody vzniklé v případě, že Objednatel nezajistil provedení navržených opatření, popř. provedl opatření odlišná od doporučených.

8. Eskalační proces

V případě, že nestandardní situaci při řešení problému není možné vyřešit v rámci dané úrovně, pracovníci této úrovně řeší tuto situaci s pracovníkem nejbližší vyšší úrovně.

1. úroveň oprávněné osoby Objednatele a Poskytovatele
2. úroveň Service Manager Objednatele a Poskytovatele
3. úroveň Ředitel společnosti Objednatele a Poskytovatele

9. Konzultační den

Konzultačním dnem se rozumí 8 pracovních hodin.

Minimální odebrané množství na jednu objednávku je v případě osobní návštěvy poradce u Objednatele stanoveno na 4 člověkohodiny a pro služby poskytované vzdáleným připojením je stanoveno na 0,5 člověkohodiny.

10. Definice pojmů

“Incident” znamená událost vyžadující podporu, která je způsobena nesprávnou funkcí nebo funkční poruchou systému SAP, jejíž příčinou je v různé míře pravděpodobnosti vada či chyba v systému SAP. Jakmile je Poskytovatel o takové události informován, stává se z události vyžadující podporu incident.

“Výchozí doba odezvy” je doba, ve které Poskytovatel musí potvrdit přijetí události a poskytnout Objednateli prvotní kvalifikovanou reakci.

“Maximální doba vyřešení” je doba, ve které Poskytovatel musí navrhnout řešení nebo způsob předcházení chybám, nebo Poskytovatel musí odeslat do společnosti SAP incident, jestliže příčina vady v incidentu signalizuje doposud neznámý problém týkající se kódu systému SAP a odstranitelně žádoucí stav popsany v události.

Doby, během kterých je statut události označen v monitorovacím systému (např. SAP Solution Manager) jako „Akce Objednatele“, nejsou do Maximální doby vyřešení započítány.

11. Doplnkové informace**11.1. Seznam systémů SAP**

SAP systém
MN5
MN6
MN8
MN9
KS1

11.2. Seznam instalací systémů SAP, k nimž je služba poskytována

SAP systém ID	Popis
MN5	Testovací systém
MN6	Produktivní systém
MN8	Archivní systém
MN9	Vývojový systém
KS1	Solution Manager

11.3. V rámci této služby nedochází k žádnému ročnímu zhodnocení SW produktů, na které se tato služba vztahuje.

12. Řízení dokumentů

Pořadí změny	Verze	Změny (oddíl)	Důvod změny	Datum	Dodatek smlouvy
1.	1.0	-	Nový dokument		

	HLÁŠENÍ PROBLÉMU/ZÁVADY	Číslo hlášení: xxxxxx/rok
--	--------------------------------	---

HLÁŠENÍ:

Firma:		Datum:	Druh:
Kontaktní osoba:		Čas:	Typ:
Oddělení:			S/N:
Telefon:			S/N:
E-mail:			S/N:

Popis závady:

Poznámka:

POTVRZENÍ O HLÁŠENÍ:

Poskytovatel hlásí:		Razítko a podpis:
Firma:		
Jméno:		
Ulice:		
Město:		
Telefon:		

Popis

Dodání služeb zajišťujících bezpečný přechod současných SAP systémů v prostředí Krajské zdravotní a.s. ve verzi SAP ECC 6.0 a jednoho systému SAP Solution Manager 7.1 na novou verzi operačního systému MS Windows Server 2012 a novou verzi databáze MS SQL Server 2014 se zachováním možností provedení roll-back na původní verzi systému.

Aktuální System Landscape

- MN6 – Produktivní systém
- MN5 – Testovací systém
- MN9 – Vývojový systém
- MN8 – Archivní systém
- KS1 – Solution Manager 7.1

Součinnost Objednatele

Vytvoření nových virtuálních serverů pro všechny SAP ERP systémy KZAS a SAP Solution Managera (5 serverů – produktivní, testovací, vývojový, archivní, SolMan) a nainstalovat na nich nový OS WIN Server 2012

Dostupná a výkonná infrastruktura, dostupné aktuální zálohy všech SAP systémů, zajištění dočasné diskové kapacity 0,7 – 1 TB pro provedení upgrade, zajištění Internetové konektivity se SAP Support Portal a umožnění stahování potřebných softwarových prostředků k provedení úspěšného upgrade. Zadavatel nedisponuje dalšími výpočetními zdroji pro běh všech SAP ERP systémů a přechod musí proběhnout včetně vypnutí původních systémů.

Provedení zálohy full-backup databáze všech původních systémů SAP.

Požadované činnosti Poskytovatele

Vypracování podrobného časového harmonogramu bezpečného přechodu současných SAP systémů Zadavatele na novou verzi MS SQL Server 2014.

Na všech původních serverech SAP provést nezbytnou přípravu k upgradu a to především aplikací Patches systému SAP ABAP podle prerequisites na povýšení verze na MS SQL Server 2014 a aplikací Patches MS SQL Serveru 2005 podle prerequisites na povýšení verze na MS SQL Server 2014.

Na příslušných nových virtuálních serverech provést testovací a následnou ostrou migraci jednotlivých SAP systémů a SAP Solution Manageru

- Instalace MS SQL Server 2005 SP4
- Instalace prostředí SAP
- kopie databáze z původních systémů
- upgrade databáze na verzi MS SQL Server 2014
- upgrade kernelu
- integrační testy

Vypracování a předání technické dokumentace

Podrobný popis systémového prostředí (System Landscape)

Produktivní systém

- Virtuální
- MS Windows Server 2008 R2 Standard, 64-bit
- RAM 40 GB
- 4x CPU Intel Xeon X5660

Testovací systém

- Virtuální
- MS Windows Server 2008 R2 Standard, 64-bit
- RAM 16 GB
- 2x CPU Intel Xeon X5660

Vývojový systém

- Virtuální
- MS Windows Server 2008 R2 Standard, 64-bit
- RAM 16 GB
- 2x CPU Intel Xeon X5660

Archivní systém

- Virtuální
- MS Windows Server 2008 R2 Enterprise, 64-bit
- RAM 8 GB
- 2x CPU Intel Xeon X5660

Solution manager

- Virtuální
- MS Windows Server 2008 R2 Standard, 64-bit
- RAM 16 GB
- 4x CPU Intel Xeon X5660

VMWARE

- HW – HP Proliant BL460c G7, 2xCPU X5660 (6core), 163 až 196 GB RAM
- SW – VMWare 5.5.0, build 2718055

Operační systém

- SW – MS Windows Server 2008

Databáze

- MS SQL 2005

Instalované SW komponenty



SystemComponent_MN6.htm



SystemComponent_MN5.HTM



SystemComponent_MN9.HTM



SystemComponent_MN8.HTM



SystemComponent_KS1.HTM

Zálohování

HP Data Protector

- Product version A.08.10

Pásková knihovna

- HP MSL 6030
- HP MSL 6060

Četnost zálohování

- Produktivní systém
- Testovací systém
- Vývojový systém
- Archivní systém
- Solution manager

Všechny servery jsou zálohovány 1x denně prostředky HP Data Protector a prostředky VMWare. Provádí se záloha systémového i datového prostředí.

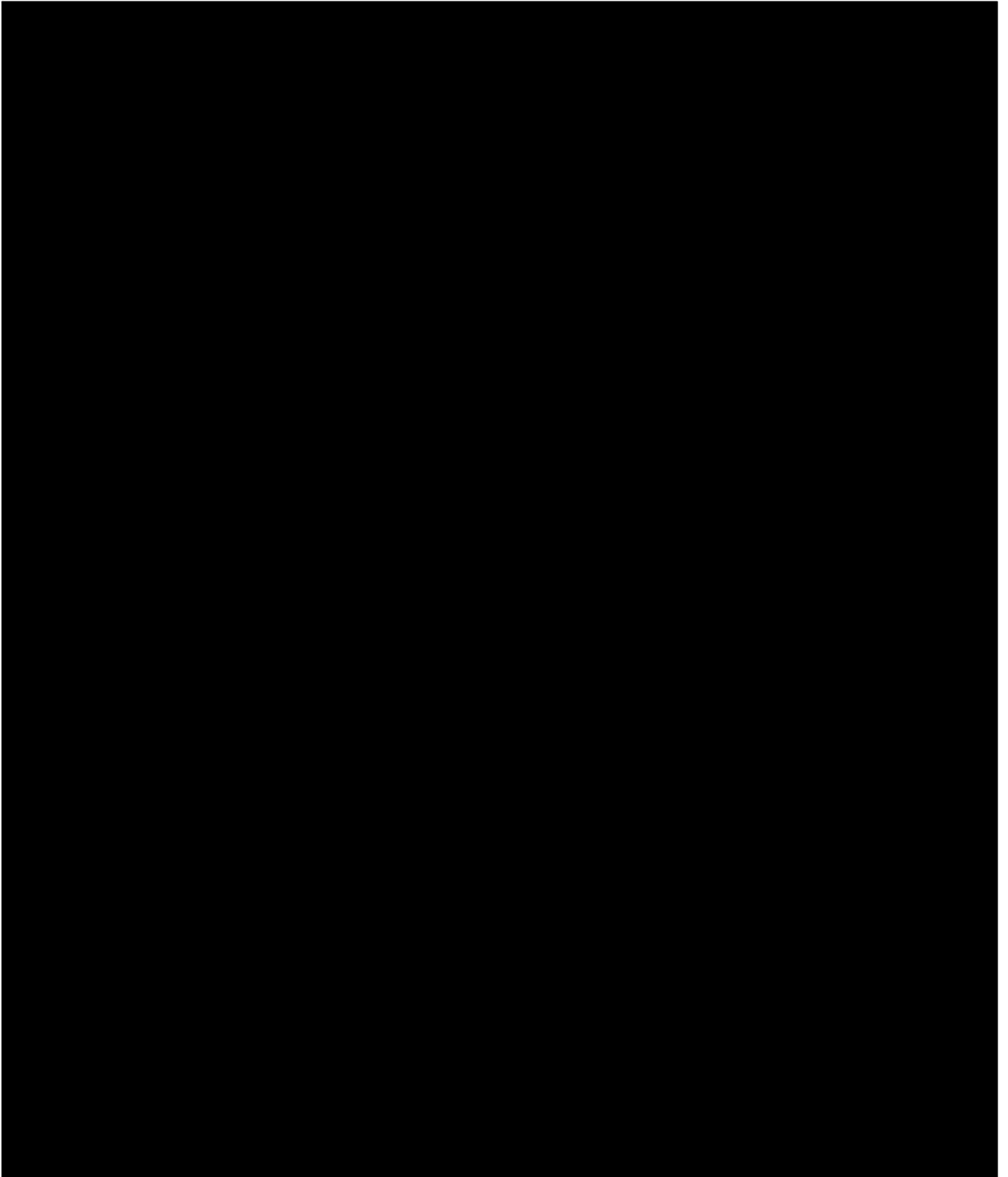
Podrobná analýza

Provedení podrobné vstupní analýzy současného stavu a potřeb Objednatele včetně vypracování návrhu možných inovací a směrů dalšího rozvoje systému SAP v prostředí Krajské zdravotní a.s. Vypracovaná podrobná analýza bude předaná Objednateli v písemné a elektronické podobě do 90 kalendářních dnů od podpisu smlouvy

Podrobná analýza bude obsahovat minimálně tyto části

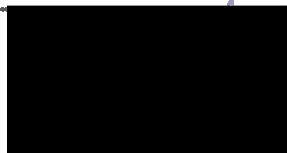
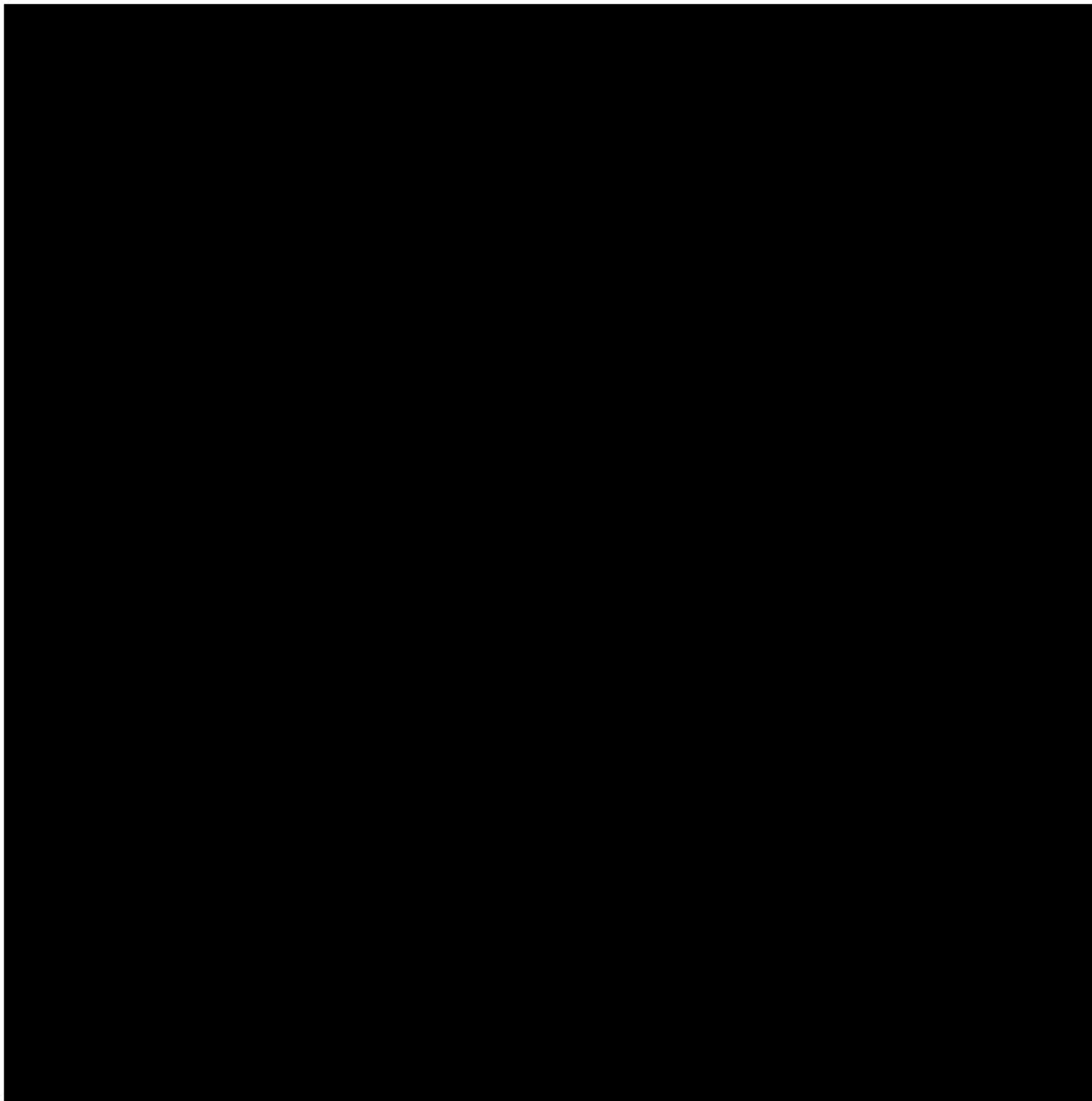
- Úvodní část
 - o Účel a cíle analýzy
 - o Postup provedení analýzy
 - o Použité informační zdroje
 - o Zpracovatelský tým
- Manažerské shrnutí
- Popis současného stavu prostředí
 - o HW infrastruktura
 - o SW platforma
 - o Topologie systémů SAP
 - o Popis organizační struktury
 - o Popis a nastavení provozovaných modulů SAP
 - o Provozovaná rozhraní na třetí systémy
 - o Licence a jejich využití
- Návrhy aplikace možných inovací a směrů dalšího rozvoje
 - o Aplikování inovací systému SAP
 - o Směry dalšího rozvoje systému SAP
 - o Kvalifikovaný odhad časové a finanční náročnosti doporučených inovací a směrů rozvoje
- Závěrečná část
 - o Doporučení Poskytovatele s výhledem na následujících 5 let

Příloha I
Oprávněné osoby



Příloha J
Realizační tým

DODAVATEL doplní všechny osoby, jejichž prostřednictvím prokazoval splnění požadavků zadavatele na realizační tým dle bodu 4.4 zadávací dokumentace Veřejné zakázky



Příloha K
Seznam poddodavatelů

1/

Název:	SAP ČR, spol. s.r.o.
Sídlo:	Vyskočilova 1481/4, 140 00 Praha 4
Právní forma:	společnost s ručením omezeným
Identifikační číslo:	49713361
Rozsah plnění smlouvy:	Maintenance licencí SAP.