



DĚKUJEME ZA ZASLÁNÍ  
PODEPSANÉHO  
DOKUMENTU  
ZPĚT

## Smlouva o poskytování technické podpory a rozvoje SAP v letech 2018 až 2022

Evidenční číslo objednatele: 045539

Evidenční číslo poskytovatele: 201802

Poskytovatel: RANKENEN a.s.  
sídlo/místo podnikání: Pražákova 1008/69, 639 00 Brno  
IČO: 28229681  
DIČ: CZ28229681  
č. účtu: 4200302415/6800 Sberbank CZ  
spisová značka: B5688 vedená Krajským soudem v Brně  
zastoupená: Ing. Janem Holešem, statutárním ředitelem

na straně jedné jako „Poskytovatel“

a

Objednatel: ČEPRO a.s.  
se sídlem: Dělnická 213/12, Holešovice, 170 00 Praha 7  
spisová značka B 2341 vedená Městským soudem v Praze  
IČO: 60193531  
DIČ: CZ60193531  
bankovní spojení: 11902931/0100  
zastoupená: Mgr. Jan Duspěva, předseda představenstva  
Ing. Helena Hostková, místopředsedkyně představenstva

na straně druhé jako „objednatel“.

Poskytovatel a objednatel jsou společně nazýváni též jako „smluvní strany“.

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají Poskytovatel a objednatel (dále též „smluvní strany“) v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, (dále jen „občanský zákoník“) tuto smlouvu o poskytování technické podpory a rozvoje SAP v letech 2018 až 2022 (dále jen „smlouva“).

## 1. ÚČEL SMLOUVY

- 1.1. Účelem této smlouvy je stanovit podmínky a pravidla poskytování servisních služeb Poskytovatele, potřebných pro řádný provoz, užívání, modifikace a rozvoj systému SAP včetně jeho rozhraní na externí aplikace.

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele způsobem a za podmínek stanovených touto smlouvou poskytovat servisní služby pro řádný provoz a užívání systému SAP a realizovat případný další rozvoj a modifikace systému (a jeho jednotlivých modulů) dle požadavků a potřeb objednatele, a to v souladu s obecnou praxí práce se systémem SAP a standardy objednatele pro tuto oblast (dále také jen „služby“ a/nebo „servisní služby“) a závazek objednatele za řádně a včas poskytnuté servisní služby zaplatit Poskytovateli odměnu, a to ve výši a za podmínek stanovených smlouvou. Pro účely této smlouvy se pojmem servisní služby rozumí veškeré činnosti potřebné pro provoz a rozvoj systému SAP, tj. zejména rutinní a preventivní údržba, pomoc při odstraňování problémů včetně garantovaných reakčních časů, tvorba reportů, modifikace a změny nastavení systému, implementace nových modulů a funkcionalit, vedení projektů atd. Detailní popis služeb je dále uveden v Příloze č. 2 této smlouvy.

- 2.1.1. Detailní popis musí odpovídat požadavkům stanoveným v této smlouvě nebo na jejím základě a nesmí být s nimi v rozporu, zejména musí být v souladu s *interním předpisem číslo 11/ÚVS/01/02/2017 Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.* a obecnou praxí práce se systémem SAP včetně případných doporučení a metodik vydaných dodavatelem systému SAP. V případě jakýchkoliv rozporů mezi Přílohou č. 2 a požadavky stanovenými v této smlouvě nebo na jejím základě mají vždy přednost požadavky a ujednání stanovená (i) ve smlouvě, (ii) interní předpis číslo 11/ÚVS/01/02/2017 Informační systém SAP, (iii) obecná praxe práce se systémem SAP včetně případných doporučení a metodik vydaných dodavatelem systému SAP.

- 2.2. Rozsah provozovaných a podporovaných modulů SAP ERP (dále a výše jen „SAP“) objednatele je následující:

FI	(finanční účetnictví)
TR	(správa finančních prostředků)
FI-AA	(účetnictví investičního majetku)
IM	(řízení investic)
CO	(controlling)
MM	(skladové hospodářství a řízení nákupu)
SD	(řízení zakázek a odbytu)
QM	(řízení jakosti)
PM	(řízení údržby)
PS	(projektový systém)
BC	(správa báze, oprávnění, podpora vývoje a programování)

Integrace aplikací na bázi SAP NetWeaver PI (oboustranné rozhraní na předávání dat s externími aplikacemi SAP).

Systém SAP je u objednatele provozován v testovacím a produkčním prostředí.

Poskytovatel je povinen v rámci poskytování servisních služeb zajistit provoz a funkcionalitu minimálně testovacího a produkčního prostředí systému SAP. V případě potřeby či vlastního uvážení účastník zřídí případná další prostředí systému SAP (nad rámec testovacího a produkčního) s tím, že odměna za zřízení a provoz takového prostředí je již obsažena v měsíční paušální ceně za poskytování služeb podle bodu 4.1.1 smlouvy.

2.3. Poskytovatel je v rámci jím poskytovaných servisních služeb povinen zajistit pravidelnou rutinní podporu systému SAP, zejména pak modulů BC a PI (nezbytné pro řádný a bezporuchový chod systému) v rozsahu:

- a) Monitoring systému SAP
- b) Denní provoz (správa úloh)
- c) Správa báze a databáze
- d) Instalace patchů
- e) Backup
- f) Nastavení a optimalizace výkonu systému SAP
- g) Podpora uživatelů
- h) Kapacitní plánování (dle příslušné metodiky ASAP)
- i) Ostatní činnosti neuvedené pod písmeny a) až i) spojené s řádným provozem a údržbou systému SAP

a zajištění garantovaných reakčních časů na řešení problémů a incidentů vzniklých za provozu systému dle odst. 6.3 smlouvy. (dále souhrnně také jen „služba rutinní a pravidelné správy“).

2.4. Poskytovatel se zavazuje k zajištění běžné operativy, podporu systému SAP a podporu uživatelů objednatele při řešení incidentů a problémů vzniklých za provozu systému SAP, rovněž se zavazuje k zajištění drobných oprav dle podkladů ze SAP OSS (Online Service System) při funkčních vadách a změnách legislativy, při změně formulářů a vývoji sestav. Všechny změny musí být otestovány a písemně odsouhlaseny v rámci řešeného požadavku objednatele.

2.5. Poskytovatel povinen dodat objednateli ke každému změnovému řešení v systému SAP řádnou technickou a uživatelskou dokumentaci (dále jen „dokumentace“).

2.6. Poskytovatel nesmí provádět přímé změny dat a otevírat systém SAP, pokud to nebude nevyhnutelné. Každá přímá změna dat a/nebo otevření systému SAP musí Poskytovatel písemně doložit a vyžádat si k němu předběžný písemný souhlas správce systému na straně objednatele.

2.7. Závazek Poskytovatele poskytovat služby dle této smlouvy zahrnuje též implementaci nových modulů a funkčních celků, zavádění dalších funkcí systému SAP, implementaci dalších produktů nebo modulů SAP, realizaci rozhraní na externí systémy, upgrade systému apod. na základě samostatného požadavku - výzvy objednatele učiněného podle a v souladu s touto smlouvou (dále jen „Požadavek“). Ke každému Požadavku objednatele musí Poskytovatel předložit odhad pracností, který musí mít samostatné body

2.7.1. analýza Požadavku,

2.7.2. návrh řešení a realizace Požadavku,

2.7.3. potřeba případného školení a dokumentace.

2.8. Poskytovatel dle této smlouvy rovněž zajistí změny nastavení systému SAP např. při organizačních změnách, zásadních změnách pracovních postupů u objednatele apod.

2.9. Poskytovatel předloží nejpozději ke dni uzavření smlouvy objednateli seznam členů realizačního týmu (konzultantů) [dále také jen „Tým“], který bude zahrnovat minimálně níže uvedený počet členů (dále také jen „konzultant“) na pozicích splňující následující role:

Role	Minimální počet konzultantů v Týmu	Požadavek na roli
<b>Projektový manažer</b>	min. 1 osoba	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ukončené VŠ vzdělání ekonomického nebo technického směru</li> <li>- Minimálně 3-letá praxe ve vedení projektů (na pozici project manager nebo na obdobné vedoucí pozici) podpory nebo rozvoje systému SAP s více jak 200 uživateli.</li> <li>- podílel se na řízení alespoň 3 projektů implementace a/nebo správy a/nebo rozvoje SAP ERP a PI systémů</li> <li>- má seniorské zkušenosti se SAP ERP,</li> </ul>
<b>Konzultant SAP</b>	min. 1 osoba	<ul style="list-style-type: none"> <li>- min. ukončené SŠ vzdělání s maturitou</li> <li>- minimálně 2-letá praxe v roli konzultanta SAP</li> <li>- podílel se na minimálně 2 projektech v roli konzultanta SAP,</li> </ul>
<b>Programátor SAP</b>	min. 1 osoba	<ul style="list-style-type: none"> <li>- min. ukončené SŠ vzdělání s maturitou</li> <li>- minimálně 3-letá praxe v roli programátora ABAP</li> <li>- podílel se na minimálně 3 projektech v roli programátora ABAP,</li> </ul>
<b>Bázista SAP</b>	min. 1 osoba	<ul style="list-style-type: none"> <li>- min. ukončené SŠ vzdělání s maturitou</li> <li>- minimálně 3-letá praxe v roli bázisty SAP</li> <li>- podílel se na minimálně 3 projektech v roli Bázisty SAP.</li> </ul>

Poskytovatel je oprávněn v průběhu plnění předmětu smlouvy měnit složení Týmu pouze po písemném schválení takové změny Objednatelem. Poskytovatel je oprávněn navrhnout změnu ve složení Týmu pouze tehdy, naplňuje-li osoba, která má nahradit člena Týmu požadavky role, jež musel naplňovat nahrazovaný člen Týmu

Poskytovatel je zároveň povinen udržovat stabilitu Týmu a je tak oprávněn navrhnout změny v Týmu pouze, je-li to nezbytně nutné.

- 2.10. Poskytovatel se zavazuje zajistit zastupitelnost (zdvojení) konzultantů Týmu, jimž je svěřeno spolehlivé řešení chybových stavů a rozvojových Požadavků. Za zastupitelnost (zdvojení) konzultantů se považuje stav, kdy v případě nedostupnosti jednoho konzultanta (dovolená, nemoc, apod.) jeho činnosti převezme jiný konzultantů bez vlivu na kvalitu poskytovaných servisních služeb. Z Poskytovatelem předloženého seznamu konzultantů Týmu musí vyplývat, tj. musí být jasně doložena, funkční zastupitelnost zdvojení dotčených konzultantů. Uchazeč viditelným způsobem v seznamu konzultantů Týmu označí hlavní a zastupující členy realizačního týmu.
- 2.11. Poskytovatel zajistí, aby v rámci činnosti Týmu byli oddělení konzultanti odpovědní za vývoj od nasazení (implementace) změn systému SAP, na jejichž vývoji se podíleli do provozu systému.
- 2.12. Projektové postupy, typy projektů, projektové fáze, komunikace, řízení rizik apod. se řídí interním předpisem, který tvoří přílohu č. 1 této smlouvy a vycházejí z metodologie ASAP.
- 2.13. Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 30 dnů před zahájením poskytování servisních služeb podrobně seznámit se současným nastavením systémů SAP, změnami standardu SAP i ostatním zákaznickým rozvojem systému SAP na straně objednatele (dále jen „Převzetí systému SAP“). Za tím účelem bude Poskytovateli objednatelem ve lhůtě uvedené v první větě tohoto ustanovení předána dostupná dokumentace systému SAP (dále také jen „Dokumentace“). Objednatel upozorňuje, že Dokumentace není kompletní a řada úprav systému SAP není popsána.
- 2.14. Jako součást Převzetí systémů SAP do správy se Poskytovatel zavazuje provést analýzu systému SAP, a to do 3 měsíců od uzavření smlouvy. Na základě této analýzy předloží ve lhůtě uvedené v předchozí větě objednateli písemnou zprávu o stavu systému SAP. Obsahem zprávy bude
- a) rámcová analýza možnosti přechodu na S4/HANA
  - b) vyhodnocení kompatibility s ostatními okolními systémy, které jsou zadavatelem využívány, a s nimiž systém SAP komunikuje či jinak sdílí a/nebo vyměňuje data,
  - c) návrh nových funkcionalit systému SAP, jsou-li potřeba.
- 2.15. Odměna za provedení analýzy a vyhotovení a předání písemné zprávy o stavu systému SAP je obsažena v ceně za službu rutinní a pravidelné správy podle bodu 4.1.1 smlouvy.
- 2.16. Písemnou zprávu o stavu systému SAP jako celek i její jednotlivé části a závěry z ní plynoucí je oprávněn objednatel využívat bez jakéhokoliv omezení, zejména pro posouzení rozsahu servisních služeb, či poskytování jiných služeb a/nebo jako podklad pro jakékoliv výběrové a/nebo zadávací řízení na dodávky či služby související se systémem SAP
- 2.17. Poskytovatel se zavazuje poskytnout maximální možnou součinnost na konci smluvního období, na které je sjednáno poskytování služeb při předání systému SAP do správy novému poskytovateli servisních služeb (dále jen „Součinnost s předáním“). Součinnost s předáním je Poskytovatel povinen poskytovat alespoň jeden kalendářní měsíc před koncem trvání této smlouvy. V rámci Součinnosti s předáním Poskytovatele předá novému poskytovateli servisních služeb veškerou dokumentaci a informace k systému SAP, které získal od objednatele či vytvořil při poskytování servisních služeb a odpoví, po souhlasu objednatele, na dotazy nového poskytovatele k systému SAP, souvisí-li s poskytovanými službami. Odměna za Součinnost s předáním je obsažena v ceně za služby rutinní a pravidelné správy systému SAP podle bodu 4.1.1 smlouvy.
- 2.18. Objednatel je oprávněn Poskytovatele písemně vyzvat, aby Součinnost s předáním poskytoval i až tři kalendářní měsíce po trvání této smlouvy. Výzvu podle předchozí věty je objednatel oprávněn učinit nejpozději poslední den trvání této smlouvy a je povinen v ní specifikovat dobu trvání poskytování Součinnosti s předáním. Učiní-li předmětnou výzvu objednatel, je Poskytovatel povinen za podmínek touto smlouvou stanovených poskytovat Součinnost s předáním za což mu náleží odměna ve výši deseti procentních bodů (10%) z ceny za službu rutinní a pravidelné správy podle bodu 4.1.1 smlouvy za každý započatý kalendářní měsíc.

### **3. MÍSTO A TERMÍN POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB**

- 3.1. Místem poskytování služeb je sídlo objednatele uvedené v záhlaví této smlouvy. Objednatel zároveň umožňuje poskytnutí vzdáleného připojení.
- 3.2. Za účelem poskytování služeb může objednatel Poskytovateli zřídit uživatelský účet. Veškeré uživatelské účty jsou adresné a je zakázáno je sdílet s jinou osobou odlišnou od osoby, již byl tento uživatelský účet zřízen.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje plnit své závazky vyplývající mu z této smlouvy v souladu s touto smlouvou a na základě požadavků objednatele po celou dobu platnosti a účinnosti této smlouvy.
- 3.4. Termín zahájení plnění dle této smlouvy je stanoven na první den po období převzetí systému SAP, nikoliv dříve než 1. 10 2018.

### **4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 4.1. Cena za poskytování servisních služeb byla stanovena dohodou smluvních stran dle následujícího:
  - 4.1.1. Služby rutinní a pravidelné správy systému SAP budou Poskyvatelem vykonávány pravidelně a budou fakturovány a placeny měsíční paušální částkou 110.250,00 Kč bez DPH.
  - 4.1.2. Veškeré další činnosti, které jsou poskytovány v rámci servisních služeb a nejsou službami rutinní a pravidelné správy SAP budou poskytovány na Požadavek objednatele a budou fakturovány měsíčně na základě sjednané sazby za člověkohodinu ve výši 1.000,00 Kč bez DPH, dle skutečně odvedených činností Poskyvatelem provedených a potvrzených na základě objednatelem odsouhlaseného výkazu činnosti.
- 4.2. Pro účel této smlouvy a pro účely fakturace je stanovena jako jednotka práce jeden (1) člověkohoden v rozsahu 8 pracovních hodin, dále jedna hodina jako jedna (1) člověkohodina.
- 4.3. Platba za předmět plnění této smlouvy (servisní služby) bude provedena bezhotovostním převodem na účet Poskyvatele uvedený v této smlouvě na základě faktury - daňového dokladu (dále také jen „faktura“) Poskyvatele. V případě, že Poskyvatel bude mít zájem změnit číslo účtu během relevantní doby, lze tak učinit pouze na základě dohody smluvních stran dodatkem k této smlouvě.
- 4.4. Právo na vystavení faktury vzniká Poskytovateli vždy jednou za uplynulý kalendářní měsíc, v němž byly servisní služby Poskyvatelem řádně plněny.
- 4.5. Veškeré platby dle této smlouvy budou prováděny bezhotovostně na účet Poskyvatele používaný pro jeho ekonomickou činnost uvedený v této smlouvě, přičemž Poskyvatel prohlašuje, že jím uvedený bankovní účet splňuje náležitosti platné legislativy a bude po celou dobu platnosti této smlouvy uveden v souladu s právními předpisy na úseku daní, zejména v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů („zákon o DPH“), tj. zejména bude číslo bankovního účtu Poskyvatele uvedeného ve smlouvě zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup. V případě, že se vyskytnou důvodné pochybnosti objednatele o dodržování pravidel na úseku daňových předpisů Poskyvatelem (zejména v případě, že Poskyvatel bude označen za nespolehlivého plátce; v případě, že bankovní účet Poskyvatele uvedený v záhlaví této smlouvy nebude odpovídat údajům zveřejněným způsobem umožňujícím dálkový přístup dle zákona o DPH, atp.), je objednatel oprávněn pozastavit platbu Poskytovateli do doby učinění nápravy, přičemž pozastavení platby Poskytovateli oznámí a objednatel v pozici ručitele za odvedení daně z přidané hodnoty bude postupovat způsobem uvedeným v odst. 4.13 této smlouvy. V případě pozastavení platby objednatelem Poskytovateli z výše uvedených důvodů není objednatel v prodlení s platbou a Poskyvatel nemá nárok uplatňovat vůči objednateli jakékoli sankce z důvodu neprovedení platby objednateli, ani nárok na náhradu újmy.
- 4.6. Faktura dle této smlouvy bude mít splatnost 30 dní ode dne prokazatelného doručení faktury objednateli. Faktura bude obsahovat náležitosti daňového a účetního dokladu dle platné legislativy, číslo objednávky, ke které se bude vztahovat, a další náležitosti dle této smlouvy, včetně požadovaných příloh. Faktura vystavená Poskyvateli dle této smlouvy bude též

- obsahovat číslo účtu Poskytovatele. K faktuře musí být přiložena kopie dodacího listu a předávacího protokolu, potvrzujících skutečnost převzetí kompletního předmětu plnění objednatelem a další přílohy vyplývající z této smlouvy.
- 4.7. Závazek úhrady faktury objednatelem se považuje za splněný dnem odepsání fakturované částky z účtu objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele uvedeného shodně v záhlaví této smlouvy a na faktuře Poskytovatelem vystavené.
  - 4.8. V případě, bude-li faktura obsahovat chybné či neúplné údaje či bude jinak vadná nebo nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy České republiky a náležitosti a údaje v souladu se smlouvou nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje, údaje neodpovídající závazným právním předpisům České republiky nebo bude požadována úhrada faktury způsobem, kdy se objednatel stane či může stát ručitelem za odvod daně z přidané hodnoty Poskytovatelem, je objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli bez zaplacení. Poskytovatel je povinen vystavit novou opravenou fakturu (daňový doklad) s novým datem splatnosti a doručit ji objednateli. V tomto případě od učinění výzvy objednatele k předložení bezvadné faktury Poskytovatelem objednateli dle první věty tohoto bodu do doby doručení bezvadné faktury Poskytovatelem objednateli na fakturační adresu objednatele nemá Poskytovatel nárok na zaplacení fakturované částky, úrok z prodlení ani jakoukoliv jinou sankci a objednatel není v prodlení se zaplacením fakturované částky. Doba splatnosti v délce 30 dnů počíná běžet znovu až ode dne doručení bezvadné faktury objednateli na fakturační adresu objednatele.
  - 4.9. Fakturu dle této smlouvy Poskytovatel vystaví v písemné listinné podobě nebo v elektronické verzi, přičemž v případě elektronické faktury bude mezi smluvními stranami uzavřena dohoda o elektronické fakturaci.
  - 4.10. Poskytovatel splní svou povinnost vystavit a doručit daňový doklad objednateli v listinné podobě doručením faktury v listinné podobě objednateli na objednatelem písemně stanovenou fakturační adresu. V okamžiku uzavření této smlouvy stanovil objednatel tuto fakturační adresu: ČEPRO, a.s., FÚ, Odbor účtárny, Hněvice 62, 411 08 Štětí
  - 4.11. Smluvní strany se dohodly, že oznámení nebo změny adres uvedených v odst. 4.10 smlouvy provedou písemným oznámením podepsaným osobami oprávněnými k uzavření nebo změnám této smlouvy doručeným druhé smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy s dostatečným předstihem.
  - 4.12. V případě prodlení objednatele s platbou uhradí objednatel Poskytovateli dlužnou částku a dále úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění.
  - 4.13. Smluvní strany sjednávají, že v případech, kdy objednatel je, nebo může být ručitelem za odvedení daně z přidané hodnoty Poskytovatelem z příslušného plnění, nebo pokud se jím objednatel stane nebo může stát v důsledku změny zákonné úpravy, je objednatel oprávněn uhradit na účet Poskytovatele uvedený ve smlouvě pouze fakturovanou částku za dodané plnění bez daně z přidané hodnoty dle další věty. Částku odpovídající dani z přidané hodnoty ve výši uvedené na faktuře (daňovém dokladu), případně ve výši v souladu s platnými předpisy, je-li tato vyšší, je objednatel v takovém případě oprávněn místo Poskytovatele jako Poskytovateli zdanitelného plnění uhradit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o DPH (tj. zejména dle ustanovení §§ 109, 109a, event. dalších) přímo na příslušný účet správce daně Poskytovatele jako Poskytovatele zdanitelného plnění s údaji potřebnými pro identifikaci platby dle příslušných ustanovení zákona o DPH. Úhradou daně z přidané hodnoty na účet správce daně Poskytovatele tak bude splněn závazek objednatele vůči Poskytovateli zaplatit cenu plnění v částce uhrazené na účet správce daně Poskytovatele.
  - 4.14. O postupu objednatele dle odst. 4.13 výše bude objednatel písemně bez zbytečného odkladu informovat Poskytovatele jako Poskytovatele zdanitelného plnění, za nějž byla daň z přidané hodnoty takto odvedena.
  - 4.15. Uhrazení závazku učiněné způsobem uvedeným v odst. 4.13 výše je v souladu se zákonem o DPH a není porušením smluvních sankcí za neuhrazení finančních prostředků ze strany objednatele a nezakládá ani nárok Poskytovatele na náhradu škody.
  - 4.16. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je oprávněn pozastavit úhradu faktury Poskytovateli, pokud bude na Poskytovatele podán návrh na insolvenční řízení. Objednatel je oprávněn v těchto případech pozastavit výplatu do doby vydání soudního rozhodnutí ve věci probíhajícího

insolvenčního řízení. Pozastavení výplaty faktury z důvodu probíhajícího insolvenčního řízení, není prodlením objednávatele. Bude-li insolvenční návrh odmítnut, uhradí objednatel fakturu do 30 dnů ode dne, kdy obdrží od Poskytovatele rozhodnutí o odmítnutí insolvenčního návrhu s vyznačením právní moci. V případě, že bude rozhodnuto o úpadku a/nebo o způsobu řešení úpadku, bude objednatel postupovat v souladu se zákonem č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, v platném znění.

## 5. PRÁVA A POVINNOSTI

- 5.1. Poskytovatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené.
- 5.2. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn uzavřít tuto smlouvu a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 5.3. Objednatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené.
- 5.4. Poskytovatel je povinen plnit závazky z této smlouvy řádně a včas dle podmínek stanovených touto smlouvou a jejími nedílnými součástmi.
- 5.5. Poskytovatel bude při plnění předmětu této smlouvy brát zřetel na provozní potřeby a požadavky objednatel. Jednotlivé činnosti budou Poskytovatelem prováděny v úzké součinnosti s objednatel, dle standardů objednatel a dle pravidel obvyklých v tomto oboru.
- 5.6. Poskytovatel je povinen vynaložit maximální úsilí, aby docílil nejlepšího možného výsledku při plnění předmětu této smlouvy prostřednictvím využití svých zkušeností a znalostí.
- 5.7. Poskytovatel se zavazuje dodržovat interní předpisy objednatel, se kterými byl objednatel písemně seznámen. Oblast SAP je zdokumentována v interním předpisu číslo 11/ÚVS/01/02/2017 *Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.*, který je součástí této smlouvy jako její příloha č. 1 a Poskytovatel prohlašuje, že je mu jeho obsah zcela znám a seznámil se s ním již před uzavřením smlouvy.
- 5.8. Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním dle této smlouvy nebo její části třetí osobou. V takovém případě odpovídá Poskytovatel za plnění poskytnuté takovou třetí osobou, jako kdyby příslušné plnění poskytl sám.
- 5.9. V případě, že je Poskytovatel povinen poskytovat služby pouze na základě Požadavku objednatel, Poskytovatel souhlasí s tím, že Požadavky budou objednatel Poskytovateli zadávány na základě písemné výzvy objednatel (objednatel pověřené osoby) k poskytnutí plnění, a písemného potvrzení výzvy objednatel (objednatel pověřené osoby) Poskytovatelem, v souladu s touto smlouvou.
  - 5.9.1. Výzva objednatel bude vždy obsahovat specifikaci požadavku objednatel, termín plnění v souladu s touto smlouvou a případně další požadované podmínky plnění.
- 5.10. Poskytovatel bude při poskytování služeb využívat systém helpdesku objednatel pro komunikaci se členy Týmu. Bude zde evidovat průběh realizace a dokumentace svých činností. Poskytovatel bude s objednatel komunikovat v českém jazyce.

## 6. ROZSAH A ZPŮSOB POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- 6.1. Jedná-li se o činnosti Poskytovatele, které jím budou plněny na základě Požadavku objednatel, tzn. nejedná se o činnost Poskytovatele, jež je na základě a v souladu s touto smlouvou vykonávána průběžně a rutinně a je účtována formou měsíčního paušálu (bod 4.1.1), zavazuje se objednatel tyto jednotlivé Požadavky (tj. servisní zásahy a další činnosti) objednávat pouze přes oprávněné osoby objednatel sdělené písemně Poskytovateli a Poskytovatel se zavazuje od těchto osob požadavky přijímat.
  - 6.1.1. Ode dne přijetí Požadavku začíná Poskytovateli běžet doba pro zpracování takového Požadavku objednatel stanovená touto smlouvou.



6.1.2. V případě výskytu nezávažných problémů (priorita 3) systému SAP a v případě ostatních Požadavků objednatele předloží Poskytovatel vždy před započítáním jejich realizace závazný odhad jejich pracnosti (rozsahu člověkodní a/nebo člověkohodin; harmonogram a předpokládaná doba plnění, není-li stanovena objednatelem; požadavků na součinnost objednatele a případná omezení či přerušení fungování systému SAP či na něj navazujících systému objednatele), který bude odsouhlasen odpovědnou osobou objednatele.

6.2. Všechny jednotlivé činnosti Poskytovatele budou vykazovány písemnou formou výkazů činnosti (dále také jen jako „výkaz“). Každý výkaz bude odsouhlasen a potvrzen odpovědnou osobou za objednatele. Výkazy budou obsahovat výčet všech činností realizovaných v rámci poskytování servisních služeb včetně jejich podrobného časového členění. Výkazy budou doručeny prokazatelným způsobem k odsouhlasení do sídla objednatele do pátého dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byly servisní služby poskytnuty a musí být odsouhlaseny objednatelem, má-li být na jejich základě provedena fakturace servisních služeb. V případě telefonických konzultací bude o tomto způsobu komunikace proveden jednoznačný písemný zápis následně schválený oběma smluvními stranami rovněž uvedený ve výkazu.

6.3. Poskytovatel je povinen dodržet dostupnost systému SAP a reakční doby pro jednotlivé servisní zásahy. Termíny a lhůty pro Poskytovatele jsou stanoveny následovně:

Systém a jeho prostředí	Kategorie stavu a/nebo reakce	Hodnota	Metrika	Vyhodnocení
SAP- produkce	Dostupnost	ANO/ 24x7	95%	Měsíčně
SAP- ostatní prostředí	Dostupnost	ANO/pracovní dny 07 – 17 hodin	90%	Měsíčně
SAP- produkce	Odezva aplikace	3s	93%	Denně
SAP- produkce	Odezva na problém Priorita 1	<0,5 hodina	93%	Měsíčně
SAP- produkce	Vyřešení problému Priority 1	2 hodiny	93%	Měsíčně
SAP- produkce	Odezva na problém Priorita 2	4 hodiny	90%	Měsíčně
SAP- produkce	Vyřešení problému Priority 2	8 hodin	90%	Měsíčně
SAP- produkce	Odezva na problém Priorita 3	16 hodin	85%	Měsíčně
SAP- produkce	Vyřešení problému Priority 3	40 hodin	85%	Měsíčně
SAP – ostatní prostředí	Odezva na problém	24 hodin	80%	Měsíčně
SAP – ostatní prostředí	Vyřešení problému	72 hodin	80%	Měsíčně

**Prioritou 1** se pro účely této smlouvy rozumí: systém není dostupný nebo s ním nelze pracovat v rozsahu, ke kterému je určený.

**Prioritou 2** se pro účely této smlouvy rozumí: část systému není dostupná nebo s ní nelze pracovat v rozsahu, ke kterému je určena.

**Prioritou 3** se pro účely této smlouvy rozumí: systém je dostupný, ale lze s ním pracovat v omezené míře.

Dále se pro účely této smlouvy rozumí

**Hodnotou:** požadovaná hodnota jednotlivé odezvy nebo vyřešení problému nebo dostupnosti prostředí systému SAP

**Metrikou:** minimální požadovaná hodnota úspěšnosti, jež musí být dosažena v rámci vyhodnocení dosažení Hodnoty stanové pro dostupnosti nebo jednotlivé odezvy aplikace/na problém nebo vyřešení problému v daném období, ve kterém se provádí Vyhodnocení.

**Vyhodnocením:** doba (časový úsek), za kterou dochází k vyhodnocování Metriky.

**SAP – produkci:** produkční prostředí SAP

**problémem:** nestandardní stav systému SAP odlišný oproti běžnému a/nebo požadovanému stavu systému SAP.

Požadovaná dostupnost produkčního prostředí systému SAP je 24x7 dní v týdnu, ostatní prostředí pracovní dny 07-17 hodin. Dostupnost musí být zachována pro následující prostředky komunikace uvedené v Příloze č. 4 smlouvy.

6.4. Dostupností se pro účely této smlouvy rozumí doba, ve které bude Poskytovatel povinen reagovat na oznámení problému systému SAP a/nebo Požadavek (výzvu formou Helpdesku objednatele, telefonem nebo e-mailem) oprávněných osob objednatele. Odezvou se pro účely této smlouvy rozumí doba odpovědi systému SAP na požadavek uživatele. Vyřešením se pro účely této smlouvy rozumí uvedení systému do stavu dostupnosti, kdy s ním lze pracovat v rozsahu, ke kterému je určený. Po nahlášení problému začíná běžet reakční doba pro odezvu na problém systému SAP a/nebo Požadavek a/nebo vyřešení problému systému SAP a/nebo Požadavku dle odstavce 6.3 výše.

## 7. SOUČINNOST OBJEDNATELE A POSKYTOVATELE

7.1. Poskytovatel se zavazuje v rámci plnění závazku dle této smlouvy:

7.1.1. nezakládat do produktivního systému SAP objednatele žádná data a neměnit konfiguraci tohoto systému,

7.1.2. navrhnout způsob otestování úprav, zkontrolovat úplnost testů dle záznamů o provedených testech a neprodleně upozornit na případné nedostatky testů,

7.1.3. oznámit předání plnění k testování a ukončení práce na sjednaném plnění odpovědnému pracovníkovi objednatele.

7.1.4. neprodleně upozornit objednatele na zjištěné vady software systému SAP dodaného objednateli.

7.2. Objednatel též provozuje systém FCI, FIS/edc a Optaris (dále jen „FIS“) pro vytěžování došlých faktur, který je integrován se systémem SAP objednatele. Poskytovatel je povinen poskytnout součinnost a spolupůsobení při řešení incidentů, uživatelských požadavků a řešení rozvoje, které se týká spolupráce systémů SAP a FIS. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje při poskytování svých servisních služeb spolupracovat s externím dodavatelem objednatele, jenž pro objednatele zajišťuje servisní služby systému FIS a na něhož budou objednatelem Poskytovateli sděleny bližší kontaktní údaje.

7.3. Poskytovatel zajistí dostatečnou kapacitu svých konzultantů pro poskytování služeb tak, aby po celou dobu trvání této smlouvy Poskytovatel poskytoval servisní služby vždy řádně, včas a kvalitně prostřednictvím konzultantů odborně způsobilých a zkušených..

7.4. Objednatel se zavazuje dle této smlouvy:

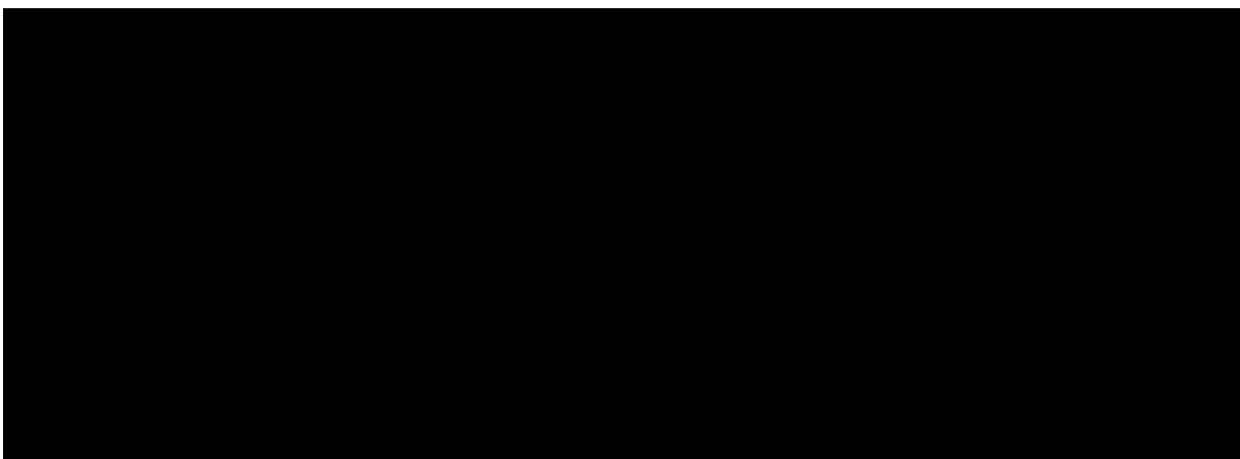
7.4.1. v případě potřeby zajistit jedno místo na svém pracovišti pro pracovníka Poskytovatele, toto místo musí být způsobilé přístupu do příslušné části počítačové sítě v rozsahu potřebném k plnění předmětu dle této smlouvy (nejedná se o trvalé místo),

7.4.2. zabezpečit pro Poskytovatele funkční vzdálené připojení do systému SAP a HelpDesku objednatele na adrese <https://helpdesk.ceproas.cz> pro potřeby poskytování servisních služeb definované touto smlouvou

- 7.4.3. provést přiměřená opatření v případě zjištění vad předmětu plnění, a to zejména zajištěním dat, diagnózou poruchy, pravidelným přezkoušením výsledků apod.
- 7.4.4. řádně otestovat a vyhotovit záznam o provedených testech bez zbytečného prodlení po převzetí plnění k testování od Poskytovatele
- 7.4.5. po předchozí dohodě poskytnout při plnění této smlouvy v dostatečném rozsahu a v přiměřené míře potřebnou podporu Poskytovateli,
- 7.4.6. k zadávání Požadavků využívat výhradně prostředky dle odst. 6.3 smlouvy v souladu s přílohou č. 2. – Kontaktní údaje Poskytovatele a objednatele.
- 7.5. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.
- 7.6. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.

## 8. KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI

- 8.1. Smluvní strany se zavazují komunikovat prostřednictvím kontaktních osob a kontaktních prostředků uvedených v tomto článku a v příloze č. 2.



- 8.3. Případné rozpory v komunikaci (zejména výzvy k poskytnutí součinnosti) budou řešeny prostřednictvím kontaktních osob dle odstavce 8.2 této smlouvy.

## 9. SMLUVNÍ POKUTY

- 9.1. Objednatel je oprávněn v případě nedosažení hodnoty Metriky (požadované hodnoty) po Poskytovateli požadovat a Poskytovatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši dle sloupce „Smluvní pokuta z ceny měsíčního paušálu bez DPH“ v tabulce definované níže, a to za každou započatou hodinu prodlení Poskytovatele s dodržením doby odezvy pro řešení servisního zásahu a/nebo vyřešení problému, jestliže každý jednotlivý problém nahlášený objednatelem nebude Poskytovatelem řešen v době definované touto smlouvou v bodě 6.3 této smlouvy. Způsob výpočtu metriky odezvy na problém nebo vyřešení problému a Metriky odezvy aplikace je stanoven v Příloze č. 3 smlouvy

System a jeho prostředí	Kategorie stavu a/nebo reakce	Hodnota (Požadovaná hodnota)	Metrika	Vyhodnocení	Smluvní pokuta z ceny měsíčního paušálu bez DPH
SAP- produkce	Odezva aplikace	3s	93%	Denně	0,5%
SAP- ostatní prostředí	Odezva aplikace	5s	90%	Denně	0,5%

Systém a jeho prostředí	Kategorie stavu a/nebo reakce	Hodnota (Požadovaná hodnota)	Metrika	Vyhodnocení	Smluvní pokuta z ceny měsíčního paušálu bez DPH
SAP-produkce	Odezva na problém Priorita 1	<0,5 hodina	93%	Měsíčně	0,5%
SAP-produkce	Vyřešení problému Priority 1	2 hodiny	93%	Měsíčně	1%
SAP-produkce	Odezva na problém Priorita 2	4 hodiny	90%	Měsíčně	0,25%
SAP-produkce	Vyřešení problému Priority 2	8 hodin	90%	Měsíčně	0,5%
SAP-produkce	Odezva na problém Priorita 3	16 hodin	85%	Měsíčně	0,2%
SAP-produkce	Vyřešení problému Priority 3	40 hodin	85%	Měsíčně	0,4%
SAP – ostatní prostředí	Odezva na problém	24 hodin	80%	Měsíčně	0,1%
SAP – ostatní prostředí	Vyřešení problému	72 hodin	80%	Měsíčně	0,2%

9.2. Objednatel je oprávněn po Poskytovateli požadovat a Poskyvatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši dle sloupce „Smluvní pokuta z ceny měsíčního paušálu bez DPH“ v tabulce definované níže, a podle rozsahu nedosažení Metriky (požadované hodnoty) dostupnosti systému SAP v době definované touto smlouvou. Způsob výpočtu dostupnosti systému je stanoven v Příloze č. 3 smlouvy.

Systém a jeho prostředí	Kategorie stavu a/nebo reakce	Metrika (Požadovaná hodnota)	Vyhodnocení	Skutečně dosažená hodnota	Smluvní pokuta z ceny měsíčního paušálu bez DPH
SAP-produkce	Dostupnost	95%	Měsíčně	(94,9% - 94%)	10%
				(93,9 – 92%)	20%
				<92%	100%
SAP-ostatní prostředí	Dostupnost	90%	Měsíčně	<90%	20%

9.3. Smluvní strany se dohodly, že maximální výše smluvních pokut v jednom kalendářním měsíci, na které vznikne objednateli nárok podle odstavců 9.1 a 9.2 a Poskyvatel je povinen je uhradit nepřevyšší částku odpovídající ceně za služby rutinní a pravidelné správy systému SAP podle bodu 4.1.1 smlouvy.

- 9.4. Ujednáním ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele účtovat náhradu škody v plné výši. Smluvní pokutu vyúčtuje oprávněná smluvní strana povinné smluvní straně písemnou formou. Ve vyúčtování musí být uvedeno ustanovení smlouvy, které k vyúčtování smluvní pokuty opravňuje a způsob výpočtu celkové výše smluvní pokuty.
- 9.5. Poskytovatel prohlašuje, že považuje smluvní pokuty za přiměřené povaze povinností, ke kterým se vztahují.

## 10. PRÁVA K DUŠEVNÍMU VLASTNICTVÍ A DALŠÍ UJEDNÁNÍ

- 10.1. Dojde-li při plnění této smlouvy k vytvoření díla, které bude mít povahu autorského díla (dále již jen „Dílo“) ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění (dále jen „zákon č. 121/2000 Sb.“) řídí se poměry k takto nově vytvořenému Dílu platnými předpisy autorského práva. Pro případné nároky autorů tohoto Díla se uplatní ustanovení zákona č. 121/2000 Sb.
- 10.2. Poskytovatel poskytuje Objednateli licenci v dále stanoveném rozsahu pro užití Díla pro vlastní potřebu Objednatele bez územního omezení, a to v rozsahu využití všech funkcí a vlastností ve stavu ke dni předání Díla.
- 10.3. Licence je poskytována jako časově, množstevně a teritoriálně neomezená a výhradní, přičemž po celou dobu se uplatní pravidla uvedená v tomto článku.
- 10.4. Objednatel je, bez výslovného předchozího souhlasu Poskytovatele, oprávněn poskytnout sublicenci, licenci postoupit a zastavit, pronajmout, poskytnout jiná práva či umožnit výkon jakýchkoli práv k Dílu, a je oprávněn Dílo zpřístupnit jiným osobám jakýmkoli způsobem.
- 10.5. Objednatel je oprávněn Dílo rozmnožovat, rozšiřovat či jakýmkoli způsobem zpřístupnit či sdělovat třetím osobám.
- 10.6. Objednatel je oprávněn vlastními silami, prostřednictvím třetích osob, bez předchozího písemného výslovného souhlasu Poskytovatele, Dílo či jeho části měnit, upravovat, překládat, zpracovávat, rozvíjet, dekompileovat, zkoumat, spojit s jiným, zařadit do díla souborného, i nakládat s Dílem ve smyslu ust. § 66 zákona č. 121/2000 Sb.
- 10.7. Objednatel je oprávněn vyvíjet či vytvářet software, který bude odvozen od Díla.
- 10.8. Objednatel je oprávněn vykonávat nebo nabízet jakýkoli druh služeb přímo či nepřímo spojených s Dílem, včetně SaaS [Software jako služba (Software as a Service)] dále poradenství, školení, asistence, úpravy či vývoj pro jakoukoli třetí stranu, bez ohledu na to, jakou formou jsou tyto služby nabízeny či poskytovány.
- 10.9. Objednatel není oprávněn užívat Dílo způsobem, jež by vedlo ke snížení jeho hodnoty nebo jež by vedlo k poškození práv a zájmů Poskytovatele.
- 10.10. Smluvní strany prohlašují, že vzhledem k přínosu Poskytovatele při určení podoby a požadavků na dílo, má Dílo charakter díla na objednávku ve smyslu ustanovení § 61 zákona č. 121/2000 Sb.
- 10.11. Bude-li Dílo, které Poskytovatel vytvoří v rámci poskytování plnění povahu softwarového díla Poskytovatel je povinen bezprostředně po provedení úhrady ceny služby, nejpozději však do 10 pracovních dnů od okamžiku úhrady předat objednateli zdrojové kódy k takovému softwarovému dílu. Předání se uskuteční protokolárně.
- 10.12. Objednatel není povinen využít touto smlouvou poskytnutou licenci ani z části.
- 10.13. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že veškerá finanční vyrovnání za udělení práva na užívání Díla objednateli Poskytovatelem dle této smlouvy jsou plně zahrnuta ve smluvní ceně za služby stanovené v této smlouvě a/nebo ceny Díla, byla-li mezi smluvními stranami sjednána.
- 10.14. Je-li v tomto článku užit pojmů „Dílo“ rozumí se jím Dílo jako celek, jednotlivé části Díla, či jeho části včetně příslušenství, dokumentace Díla, součástí Díla a dokumentace Díla, včetně hmotných nosičů a přípravných materiálů, na jejichž základě bylo Dílo vytvořeno. Pokud to neodporuje smyslu úpravy, rozumí se dílem všechny podoby, ve kterých je Dílo zachyceno nebo v nichž je vnímatelné, včetně jeho grafické podoby.

## 11. OCHRANA DAT A INFORMACÍ

- 11.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení informací získaných v souvislosti s plněním této smlouvy (dále jen „informace“) způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost trvá po dobu uzavření této smlouvy a 2 roky po ukončení účinnosti této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 11.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit informace mají obě smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 11.3. Za informace dle tohoto článku se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými.
- 11.4. V případě porušení povinností ve výše uvedených odstavcích 11.1. a 11.2. tohoto článku má poškozená smluvní strana nárok kromě náhrady případně způsobené škody na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.5. Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje Poskytovatele ani objednatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.

## 12. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

- 12.1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na veškeré dodávky a služby realizované v rámci poskytování servisních služeb, tzn. jak na služby a dodávky realizované průběžně na základě této smlouvy a dle podmínek této smlouvy a na základě výzvy objednatele (Požadavku), k nimž je objednatel podle ustanovení této smlouvy oprávněn. Záruční lhůta v trvání 24 měsíců počíná běžet datem převzetí plnění objednatel od Poskytovatele.
- 12.2. Záruka se nevztahuje na další realizované úpravy a rozšíření vyžádané objednatel mimo rámec této smlouvy.
- 12.3. Záruka nezahrnuje odpovědnost za vady software systému SAP dodaného objednateli společností SAP ČR, spol. s r.o.
- 12.4. Poskytovatel nese odpovědnost za plnění svých závazků podle této smlouvy v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, v platném znění, není-li stanoveno jinak.
- 12.5. Poskytovatel není odpovědný za vady v případě vyšší moci, zásahu třetích osob nebo za vady prokazatelně zapříčiněné zásahem objednatele do plnění převzatého od Poskytovatele bez předchozí konzultace s Poskytovatelem. Poskytovatel nese odpovědnost za vady způsobené třetí stranou, pokud dotčená dodávka byla realizována prostřednictvím Poskytovatele.
- 12.6. Vady plnění Poskytovatele zjištěné v záruční době odstraní Poskytovatel bezplatně.
- 12.7. V případě odstranění vady, na kterou se prokazatelně a zcela nevztahuje záruka, bude objednatel toto plnění ze strany Poskytovatele hradit na základě potvrzených výkazů činnosti odpovědnou osobou objednatele a v sazbách (cenách) dle bodu 4.1.2. této smlouvy. Případným sporem o tom, zda je vada vadou záruční či nikoliv, není dotčena povinnost Poskytovatele vadu odstranit, bude-li na jejím odstranění objednatel trvat.
- 12.8. V případě, že Poskytovatel není schopen odstranit vady vzniklé v záruční době dle této smlouvy v předem sjednaném termínu a nedohodnou-li se smluvní strany jinak, má objednatel právo zajistit si plnění za pomoci třetí strany v cenách obvyklých. Takovéto náklady má právo objednatel účtovat na vrub Poskytovatele a Poskytovatel je povinen je uhradit. O tomto kroku je objednatel povinen Poskytovatele informovat prokazatelným způsobem a bez zbytečného odkladu.

## 13. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 13.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy.

- 13.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 13.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy.
- 13.4. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (§ 2913 odst. 2 občanského zákoníku). Odpovědnost za prodlení nevylučuje překážka, vzniklá z osobních poměrů příslušné smluvní strany, nebo vzniklá až v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti, ani překážka, kterou by byla smluvní strana povinna podle smlouvy překonat. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

#### 14. PLATNOST SMLOUVY

- 14.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to dobu 48 měsíců ode dne uplynutí doby Převzetí systému SAP, neuplyne-li doba Převzetí systému SAP do 1. 10. 2018, pak na dobu do 30. 9. 2022.
- 14.2. Tato smlouva pozbývá účinnosti:
  - uplynutím sjednané doby plnění
  - zánikem jedné ze smluvních stran bez právního nástupce
  - odstoupením od smlouvy
  - výpovědí
- 14.3. Poskytovatel může od smlouvy odstoupit s okamžitou účinností při podstatném porušení smlouvy objednatelem. Za podstatné porušení smlouvy objednatelem považují smluvní strany nezaplacení oprávněně fakturované částky za jednotlivá období objednatelem do 90 kalendářních dnů ode dne splatnosti řádné faktury, ačkoliv byl objednatel na své prodlení písemně upozorněn.
- 14.4. Objednatel může od smlouvy odstoupit s okamžitou účinností při podstatném porušení smlouvy Poskytovatelem. Za podstatné porušení smlouvy Poskytovatelem považují smluvní strany:
  - opakované nedodržení podmínek stanovených touto smlouvou o poskytování servisních služeb systému SAP
  - neodůvodněné přerušení servisních služeb stanovené touto smlouvou a/nebo na základě této smlouvy
- 14.5. Smluvní strany se též dohodly, že důvodem k odstoupení od smlouvy ze strany objednatele je i též případ, kdy:
  - 14.5.1. Poskytovatel vstoupí do likvidace;
  - 14.5.2. vůči Poskytovateli bude podán návrh dle zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, v platném znění;
  - 14.5.3. Poskytovateli zanikne oprávnění nezbytné pro řádné plnění této smlouvy;
  - 14.5.4. vyskytnou-li se skutečnosti, za které Poskytovatel neodpovídá a které brání v plnění smlouvy Poskytovatelem a tento stav trvá po dobu delší než 14 dnů;
  - 14.5.5. zahájení trestního stíhání proti Poskytovateli podle zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním, v platném znění;
  - 14.5.6. pravomocné odsouzení Poskytovatele pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění.
- 14.6. Smlouva zaniká dnem následujícím po dni doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy do sídla druhé smluvní strany.
- 14.7. Právní úkon odstoupení od smlouvy musí být proveden písemnou formou a musí v něm být uveden konkrétní a nezaměnitelný důvod odstoupení. Odstoupením od smlouvy zanikají všechna práva, s výjimkou sankčních nároků, a povinnosti smluvních stran. Odstoupení od

smlouvy se však nedotýká nároku na úhradu částek již poskytnutého plnění plynoucí ze smlouvy.

- 14.8. Smlouva zaniká též písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná prvním dnem v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď druhé smluvní straně doručena. Smlouvu lze vypovědět i bez udání důvodu.

## 15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí občanským zákoníkem a ostatními obecně závaznými právními předpisy českého právního řádu.
- 15.2. Smluvní strany se výslovně dohodly, že na vztah smluvních stran založený touto smlouvou se neuplatní ustanovení §§ 1764, 1765 a 1766 občanského zákoníku. Smluvní strany tedy výslovně sjednávají, že změna okolností, která nastane po uzavření této smlouvy s tím, že by taková změna okolností mohla podstatně založit hrubý nepoměr v právech a povinnostech stran, nebude uplatněna a smluvní strany nebudou oprávněny žádným způsobem domáhat se v takových případech vůči druhé smluvní straně obnovení jednání o smlouvě a o změnu smlouvy.
- 15.3. Ustanovení této smlouvy jsou oddělitelná v tom smyslu, že případná neplatnost, neúčinnost či nevymahatelnost některého z ustanovení této smlouvy nezpůsobuje neplatnost, neúčinnost či nevymahatelnost celé smlouvy a ostatní ustanovení této smlouvy zůstávají účinná, platná a vymahatelná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují, že namísto takového neúčinného, nevymahatelného či neplatného ustanovení platí přiměřeně úprava, která se bude tomuto ustanovení z hlediska věcného obsahu, účelu a hospodářského výsledku nejvíce přibližovat tomu, co obě strany zamýšlely nebo co by byly podle smyslu a účelu zamýšlet chtěly.
- 15.4. V případě, že se ustanovení této smlouvy stane neplatným, neúčinným či nevymahatelným v důsledku změny legislativy či v důsledku změny výkladu platných obecně závazných předpisů, zavazují se smluvní strany upravit jejich závazkový vztah do souladu s platnými a účinnými obecně závaznými předpisy českého právního řádu.
- 15.5. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této smlouvy přednostně dohodou, nebude-li spor mezi smluvními stranami vyřešen smírnou cestou, jsou k řešení sporů příslušné soudy v České republice.
- 15.6. Závazným podkladem pro uzavření smlouvy, zejména v rozsahu minimálních vlastností předmětu plnění smlouvy, je také Poskytovateli předaná a jím převzatá zadávací dokumentace ze dne 24. 4. 2018 k zakázce č. 006/18/OCN nazvané „Podpora SAP 2018 - 2022“, včetně jejích příloh (dále jen „zadávací dokumentace“). V případě rozporu mezi zadávací dokumentací a touto smlouvou, mají přednost výslovná ustanovení této smlouvy.
- 15.7. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 9. 2018, nebo dnem uzavření, pokud k uzavření smlouvy z jakéhokoliv důvodu nedojde do 1. 9. 2018, nestanoví-li obecně závazný právní předpis něco jiného. Za den uzavření se považuje den uvedený u podpisů zástupců smluvních stran. Je-li takto označeno více dní, pak je dnem uzavření den pozdější.
- 15.8. Smluvní strany vedeny dobrou vírou v nabytí účinnosti smlouvy se dohodly, že poskytnou-li si s odkazem na smlouvu od okamžiku její platnosti do okamžiku její účinnosti jakékoliv vzájemné plnění odpovídající předmětu smlouvy, pak se na toto plnění uplatní podmínky, zejména práva a povinnosti smluvních stran, stanovené smlouvou. Toto ujednání se vztahuje výlučně na plnění poskytnuté s výslovným odkazem na tuto smlouva a/nebo, je-li bez jakýchkoliv pochybností zřejmé, že je takové plnění poskytováno smluvní stranou na základě této smlouvy.
- 15.9. Smluvní strany se zavazují nesdělovat žádné třetí osobě žádné informace o existenci anebo obsahu smlouvy včetně všech jejích případných dodatků a dále informace, které o druhé smluvní straně získala při jednáních o smlouvě či jejím dodatku, během její platnosti i po jejím skončení bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou případů, kdy tak vyžaduje Smlouva či její dodatek, zákon či jiný obecně závazný předpis, zejména zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, a zákon č. 340/2015 Sb., o



zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění (dále jen „zákon o registru smluv“). Pro případ, že tato smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv, smluvní strany si sjednávají, že uveřejnění takových dokumentů v registru smluv zajistí objednatel v souladu se zákonem o registru smluv. V případě, že takové dokumenty nebudou v registru smluv ze strany objednatele uveřejněny ve lhůtě a ve formátu dle zákona o registru smluv, Poskytovatel vyzve písemně objednatele ke zjednání nápravy. Poskytovatel se tímto vzdává možnosti sám ve smyslu ustanovení § 5 zákona o registru smluv uveřejnit dotčené dokumenty v registru smluv či již uveřejněné dokumenty opravit. V případě porušení zákazu uveřejnění či opravy dotčených dokumentů v registru smluv ze strany Poskytovatele, je objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50 000,- Kč, která je splatná do 30 dnů ode dne doručení výzvy objednatele k jejímu zaplacení Poskytovatelem. Poskytovatel podpisem této Smlouvy potvrzuje, že souhlasí s uveřejněním dotčených dokumentů (smlouvy v úplném znění a případných jejích dodatků) v registru smluv.

15.10. Tato smlouva je vyhotovena v pěti stejnopisech, z nichž objednatel obdrží tři vyhotovení a Poskytovatel dvě vyhotovení.

15.11. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří její přílohy:

- Příloha č. 1: Interní předpis: Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.
- Příloha č. 2: Detailní popis služby
- Příloha č. 3: Způsob výpočtu dostupnosti systému a metricky odezvy na problém nebo vyřešení problému a metricky odezvy aplikace
- Příloha č. 4: Kontaktní údaje Poskytovatele

Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle určité, vážně a srozumitelně. Na důkaz dohody o všech člancích této smlouvy připojují pověření zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

Za objednatele 20. 09. 2018

V Praze dne .....

Mgr. Jan  
předseda  
ČEPRO,

Ing. Helena Hostková  
místopředsedkyně představenstva  
ČEPRO, a.s.

Za Poskytovatele

V BRNO dne 27. 9. 2018

Veronika Slezová Stoklasová  
na základě plné moci ze dne 6. 6. 2018  
RANKENEN a.s.

**RANKENEN a.s.**  
Pražákova 1008/69  
639 00 Brno ●  
IČ: 28229681  
DIČ: CZ28229681

RAMKEM 2.2  
PASTORAL (108/6)  
A.F. 00 6100 0  
12-183 6001  
1800-1258-1001

Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

Zpracovatel

## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

Schválil: Ing. Ladislav Staněk, ředitel úseku vnitřních služeb

Tento dokument je určen pro vnitřní potřebu firmy. Předávání, rozmnožování a sdělení obsahu není povoleno, pokud to není výslovně odsouhlaseno správcem dokumentu.

Výtisk předaný třetí osobě musí být označen jako

**„Neřízený dokument“ – „Pouze pro informaci“**

Správce dokumentu:

Ověřil:

Datum účinnosti: 7.7.2017

Výtisk číslo:

Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

Celkový počet stran: 28

Celkový počet stran příloh: 1

## Přehled revizí

- číslem v postupné řadě ve sloupci „revize č.“ označovány pouze revize spojené se změnou dokumentu

Revize č.	Předmět změny (kapitola, článek)	Strany:	Datum účinnosti	Podpis správce	Celkový počet stran příspěvku

## Obsah

1. Účel.....	5
2. Působnost.....	5
2.1 Definice hlavního procesu.....	5
2.2 Definice podprocesů .....	5
3. Definice pojmů a použité zkratky .....	5
4. Seznámení s prostředím SAP .....	7
4.1 Základní přehled řešení SAP .....	7
4.2 Systém SAP R/3 – přehled modulů .....	8
4.2.1 Základní přehled modulů SAP R/3.....	8
4.2.2 FI - Finanční účetnictví.....	9
4.2.3 AM – Účetnictví majetku .....	9
4.2.4 TR - Správa finančních prostředků a majetku .....	9
4.2.5 IM - Investiční management .....	9
4.2.6 CO - Controlling.....	9
4.2.7 PS – Project System .....	10
4.2.8 SD - Odbyt a distribuce.....	10
4.2.9 MM - Materiálové hospodářství.....	11
4.2.10 PM - Údržba .....	12
4.2.11 QM - Quality management.....	12
4.2.12 FIS / ELF Řešení elektronické likvidace faktur – implementovaná vestavba ve společnosti.....	12
5. Zásady používání systému SAP .....	12

Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

5.1	Předpisy, směrnice, pokyny.....	12
5.2	Uživatelská dokumentace.....	13
6.	Oprávnění v systému SAP R/3 .....	13
6.1	<b>PŘÍSTUPOVÁ PRÁVA DO SYSTÉMU SAP R/3 pro zaměstnance.....</b>	<b>13</b>
6.1.1	Přístupová práva aktivní .....	13
6.1.2	Přístupová práva pasivní.....	13
6.1.3	Nárok na přístupová práva .....	13
6.1.4	Odpovědnost za definování rozsahu přístupových práv .....	13
6.1.5	Žádost o přidělení, změnu a zrušení přístupových práv .....	14
6.1.6	Kontrola kolizí kritických oprávnění .....	14
6.1.7	Kontrola posledního přihlášení uživatelů .....	15
6.2	<b>OPRÁVNĚNÍ KE SCHVALOVÁNÍ DODAVATELSKÝCH FAKTUR .....</b>	<b>15</b>
6.2.1	Nárok na oprávnění ke schvalování dodavatelských faktur.....	15
6.2.2	Žádost o oprávnění ke schvalování dodavatelských faktur a zpracovatele. ....	15
6.2.3	Změny a zrušení oprávnění ke schvalování dodavatelských faktur .....	15
6.2.4	Nastavení zástupu schvalování dodavatelských faktur.....	16
6.2.5	Žádost o oprávnění k zpracovateli faktur .....	16
6.2.6	Změny v nastavení procesu schvalování faktur .....	16
6.3	<b>OPRÁVNĚNÍ KE SCHVALOVÁNÍ POBJ.....</b>	<b>16</b>
6.3.1	Nárok na oprávnění k zadávání a schvalování POBJ .....	16
6.3.2	Žádost o oprávnění k zadávání a schvalování POBJ .....	16
6.3.3	Zrušení oprávnění k zadávání a schvalování POBJ.....	16
6.3.4	Nastavení zástupu zadávání a schvalování POBJ .....	17
6.3.5	Za změny v nastavení procesu schvalování POBJ zodpovídá OCN. ....	17
6.4	<b>PŘÍSTUPOVÁ PRÁVA DO SYSTÉMU SAP R/3 PRO EXTERNÍ FIRMY .....</b>	<b>17</b>
6.4.1	SAP ERP .....	17
6.4.2	SAP PI.....	17
7.	Projektové řízení .....	17
7.1	Kritické faktory úspěchu projektu.....	17
8.	Orgány projektu .....	18
8.1	Orgány projektu – schéma.....	18
8.2	Orgány projektu – složení a funkce .....	19
8.2.1	POŘ – porada odborných ředitelů .....	19
8.2.2	OO – Oprávněné osoby .....	19
8.2.3	VP – vedení projektu .....	20
8.2.4	Projektové týmy .....	20

Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

8.2.5	Projektová kancelář .....	21
<b>9.</b>	<b>Základní projektové postupy .....</b>	<b>21</b>
<b>9.1</b>	<b>Rozvojový projekt .....</b>	<b>21</b>
9.1.1	Fáze 1 – Příprava projektu .....	21
9.1.2	Fáze 2 – Cílový koncept.....	21
9.1.3	Fáze 3 – Realizace .....	22
9.1.4	Fáze 4 – Příprava produktivního provozu .....	22
9.1.5	Fáze 5 – Zahájení produktivního provozu a podpora .....	22
<b>9.2</b>	<b>Upgrade.....</b>	<b>22</b>
9.2.1	Fáze 1 – Příprava projektu upgrade .....	23
9.2.2	Fáze 2 – Cílový koncept.....	23
9.2.3	Fáze 3 – Upgrade vývojového a testovacího systému .....	23
9.2.4	Fáze 4 – Upgrade produktivního systému .....	23
9.2.5	Fáze 5 – Zahájení produktivního provozu a podpora .....	23
<b>9.3</b>	<b>Projekt podpory .....</b>	<b>23</b>
<b>9.4</b>	<b>Řízení změn a hlášení závad – proces, zadání, realizace, školení, akceptace ...</b>	<b>24</b>
<b>10.</b>	<b>Pravidla vedení projektové dokumentace .....</b>	<b>24</b>
10.1	Definice projektu .....	24
10.2	Harmonogram projektu .....	24
10.3	Komunikační matice.....	24
10.4	Registr rizik .....	24
10.5	Cílový koncept.....	25
10.6	Zápis z jednání.....	25
10.7	Testovací scénáře.....	25
10.8	Provozní dokumentace .....	25
10.9	Předávací protokol.....	25
10.10	Ostatní dokumenty související s projektem.....	25
<b>11.</b>	<b>Pravomoci a odpovědnosti .....</b>	<b>25</b>
11.1	Matice odpovědností .....	25
11.2	Stanovení způsobu a odpovědnosti za rozpracování podprocesů.....	26
<b>12.</b>	<b>Související dokumentace.....</b>	<b>26</b>
<b>13.</b>	<b>Seznam příloh.....</b>	<b>26</b>
<b>14.</b>	<b>Distribuční seznam .....</b>	<b>27</b>

## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

### 1. Účel

Tento předpis určuje pravidla pro užívání systémů SAP ve společnosti ČEPRO, a.s. a blíže seznamuje s prostředím a procesy souvisejícími s prací v těchto systémech. Předpis si klade za cíl zejména:

- seznámit uživatele s prostředím SAP, jeho systémy a jednotlivými moduly tak, aby uživatel získal základní přehled o rozsahu a funkcích implementovaného řešení,
- definovat základní projektové principy a projektové postupy,
- seznámit s pravidly a metodikou práce v systému,
- vymezit projektový tým, jeho role, obsazení, působnost, povinnosti a oprávnění.

Tento dokument neobsahuje příručky jednotlivých činností a neobsahuje ani všechna ustanovení, kterými se uživatel musí při práci řídit. Obsahuje však na jednom místě informace, kde se tyto předpisy a návody nacházejí a postup, jak s nimi pracovat.

### 2. Působnost

Tento předpis je interní normou v oblasti bezpečnosti a metodického řízení společnosti. Sada opatření obsažených v tomto předpisu je závazným standardem pro všechny útvary společnosti, které využívají systém SAP R/3.

#### 2.1 DEFINICE HLAVNÍHO PROCESU

01 Správa IT

#### 2.2 DEFINICE PODPROCESŮ

02 Informační systém SAP

### 3. Definice pojmů a použité zkratky

<del>Zkratka</del> / Pojem	Význam
AM	modul AM (Asset Management) = Evidence majetku
ASAP	Accelerated SAP - metodologie vyvinutá výrobcem systému SAP, podporuje a pomáhá řídit projektové procesy, definuje standardizované postupy, stanovuje předepsanou dokumentaci
BC	modul BC (Base) = Báze
CO	modul CO (Controlling) = Kontroloing
CT	Člen projektového týmu
ERP	Enterprise resources planning - Informační systém, který integruje a automatizuje velké množství procesů souvisejících s relevantními

Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

	činnostmi podniku
FI	modul FI (Financial Accounting) = Finanční účetnictví
FIS	nástroj pro elektronickou likvidaci faktur
HD	HelpDesk - Dle kontextu se jedná o systém pro vedení uživatelských hlášení (hlášení chyby či požadavek) či přímo o jednotlivá hlášení. Ve společnosti ČEPRO, a.s. je pro vedení helpdesků - uživatelských hlášení - odkaz: <a href="https://hd.ceproas.cz/">https://hd.ceproas.cz/</a>
IM	modul IM (Investment Management) = Investice majetku
Implementace	proces instalace a zavedení SW nástroje do prostředí společnosti
IS	Informační systém
IT	Informační technologie (dle kontextu též odborný útvar výpočetní techniky)
KU	klíčový uživatel - zaměstnanec společnosti odpovědný za konkrétní modul
MM	modul MM (Materials Management) = Skladové hospodářství a logistika
Objednatel	společnost ČEPRO, a.s.
OCN	odbor centrálního nákupu
OO	oprávněná osoba
Oprávnění	definovaná nastavení přístupů v pracovní oblasti uživatele
PI	systém PI (Process integration) = Nástroj systémové integrace a datové komunikace
PM	modul PM (Plant Maintenance) = Údržba
POBJ	požadavek na objednávku
POR	porada odborných ředitelů
Poskytovatel služeb	smluvní partner pro dodávku služeb
Přístupová práva	uživatelský účet a soubor přidělených oprávnění
QM	modul QM (Quality Management) = Řízení kvality
SAP	IT systém pro řízení podniku
SD	modul SD (Sales and Distribution) = Podpora prodeje
Správce systému SAP	specialista IT pověřeny správou IS SAP
TR	modul TR (Treasury) = Správa finančních prostředků
VOIT	vedoucí Odboru informačních technologií
VP	vedoucí projektu OIT, projektový manažer, zpravidla správce systému SAP
Helpdesk	Systém pro vedení uživatelských hlášení - viz heslo "HD - HelpDesk" (Úkolovník)
ZKU	Zástupce klíčového uživatele



## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

### 4. Seznámení s prostředím SAP

Systémy SAP jsou softwarovými produkty společnosti SAP, jež slouží pro řízení podniku.

Výrobce těchto řešení je společnost SAP a.g., která byla založena v roce 1972 v německém Walldorfu. Ve svém názvu, který je zároveň součástí názvu všech jejích produktů, je jasně vymezena i programová náplň všech jejích řešení:

SAP = Systems - Applications - Products in data processing

#### 4.1 ZÁKLADNÍ PŘEHLED ŘEŠENÍ SAP

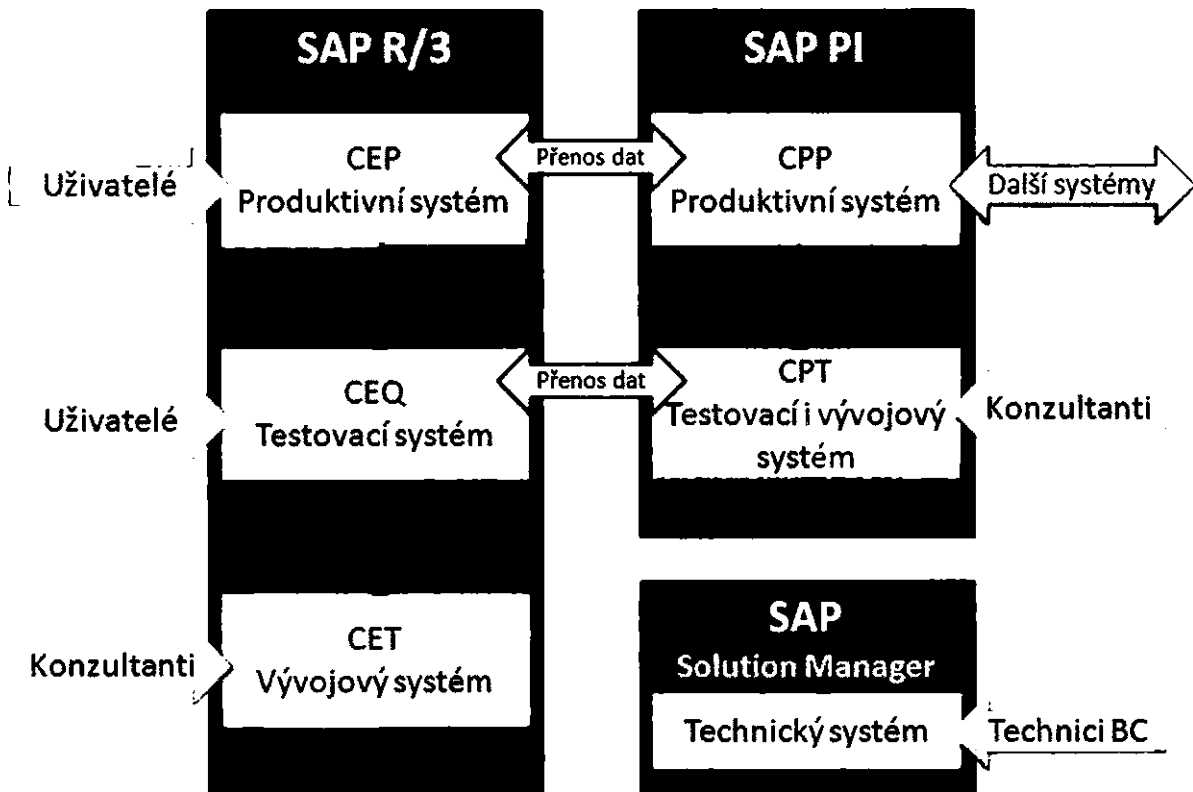
Prostředí SAP se skládá z několika produktů, které slouží pro zpracování pracovních agend společnosti. Ve společnosti Čepro, a.s. byly dosud implementovány tři:

- **SAP R/3**
  - prostředí, ke kterému uživatelé přistupují
  - jedná se client/server aplikaci využívající třívrstvý model. Prezentační vrstva, nebo klient komunikuje s uživatelem. V aplikační vrstvě je uložena procesní logika a databázová vrstva zaznamenává a ukládá všechna data systému včetně transakčních a konfiguračních dat.
- **SAP PI**
  - prostředí pro komunikaci SAP R/3 s ostatními aplikacemi
  - uživatelé k němu nemají běžný přístup
  - SAP PI je platforma sloužící k integraci procesů jak v rámci komponent SAP, tak produktů třetích stran. V tomto systému lze vytvářet informační scénáře, které zajišťují řízení a realizaci přenosů dat, jejich případné konverze a jejich automatizované zpracování.
- **SAP Solution Manager**
  - uživatelé se s ním běžně nesetkají,
  - v současnosti slouží především pro tech. podporu celého životního cyklu produktů SAP

Každé řešení SAP umožňuje provozování více systémů. Vícesystémová struktura umožňuje diferencovat využití jednotlivých systémů (produktivní, testovací, ověřovací...). Ve společnosti Čepro, a.s. je implementován nejčastěji využívaný model, v němž je pro nejvíce vytížené řešení SAP R/3 použit trojsystémová a pro SAP PI dvojsystémová struktura.

Následující schéma přibližuje podobu systémového prostředí SAP:

Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

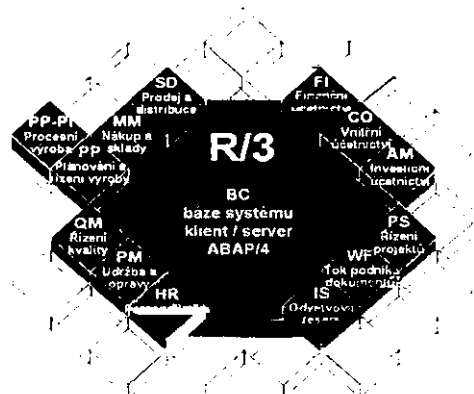


## 4.2 SYSTÉM SAP R/3 – PŘEHED MODULŮ

V systému SAP R/3, ke kterému uživatelé běžně přistupují, jsou funkcionality rozděleny do jednotlivých modulů. V samém počátku systému SAP se jednalo o propojení modulu FI (finanční účetnictví) s modulem MM (sklady). V průběhu dalšího vývoje byly k tomuto základnímu modelu připojovány další části řešení.

Každý modul obsahuje vlastní tabulky dat, vlastní organizační struktury, vlastní skupinu funkcionalit.

### 4.2.1 Základní nřehled modulů SAP R/3



Z uvedeného schématu všech modulů nejsou implementovány pouze moduly PP, HR, IS.

## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

### 4.2.2 FI - Finanční účetnictví

Modul FI vykonává všechny funkce související s externím účetnictvím organizace. Jedná se kromě jiného o integrované zpracování všech účetních operací v:

- hlavní knize,
- účetnictví odběratelů,
- účetnictví dodavatelů.

Základní funkce externího účetnictví jsou doplněné a plně integrované o další funkce přesahující rámec zákonem požadovaného účetnictví. Jedná se o případnou konsolidaci dle mezinárodních standardů a funkce vyššího managementu.

### 4.2.3 AM – Účetnictví majetku

Modul AM vykonává všechny funkce související s vedením evidence majetku organizace, zprávu základních prostředků ve vedlejší knize investičního majetku.

Kromě vlastní evidence probíhají v tomto modulu účetní operace zachycující životní cyklus majetku od jeho pořízení, přes odepisování po vyřazení.

### 4.2.4 TR - Správa finančních prostředků a majetku

Modul TR-Správa finančních prostředků a majetku (Treasury) zabezpečuje sledování finančních toků, management finančních prostředků, elektronický banking, management rizik a další funkce finančního managementu.

Základní komponenty modulu TR poskytují tyto základní funkce:

- finanční plánování a rozpočet
- dlouhodobá předpověď likvidity s využitím integrace v reálném čase s modulem MM (požadavky na nákup) a modulem SD (vstup zakázek)
- krátkodobá předpověď likvidity s využitím integrace v reálném čase s modulem AM (pohledávky a závazky v saldokontech)
- řízení finančních toků (cash flow management)
- elektronický styk s bankou (electronic banking, home banking)
- automatická koncentrace hotovosti na vybraných bankovních účtech
- práce se šeky a seznamy předložených šeků
- nástroje pro manipulaci s finančními deriváty

### 4.2.5 IM – Investiční management

Investiční účetnictví (modul AM), které se zabývá evidencí investičního majetku, odpisy a hodnotami majetku, je doplněno funkcemi modulu IM zejména v oblasti sledování komplexního životního cyklu každé investice od jeho plánování přes obstarání a aktivaci až po likvidaci. Využití investičních programů IM v plné míře zabezpečuje procesní stránku životního cyklu investičního majetku.

### 4.2.6 CO – Controlling

Modul Controlling umožňuje kontinuální a aktuální sledování a řízení nákladů, výnosů, zdrojů, termínů a odchylek jako klíčový nástroj strategického plánování a řízení.

## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

Controlling je ve své podstatě velmi rozsáhlý vnitřně integrovaný soubor nástrojů pokrývající v zásadě tři základní oblasti:

- controlling režijních nákladů
- výrobní controlling
- controlling výnosů, hospodářského výsledku
- analýza profitability

Systém R/3 umožňuje kontinuální a aktuální řízení nákladů, výnosů, zdrojů a termínů. Modul controllingu je klíčovým nástrojem pro strategické plánování. Dokonalé zapojení obchodního případu do všech oblastí controllingu je předpokladem podrobných analýz plánu a skutečnosti. Respektujíc specifika jednotlivých zemí nabízí systém kromě toho také používání v rámci mezinárodních systémů controllingu.

### 4.2.7 PS – Project System

Aplikační modul pro komplexní plánování, řízení a sledování projektů (jako například rozsáhlá výrobní zakázka nebo investiční akce) z hlediska operací, zdrojů a nákladů. Modul svými funkcemi plánování a řízení projektů a integrace na ostatní oblasti podnikových činností umožňuje daný projekt spravovat, řídit, sledovat a vyhodnocovat z různých pohledů jako:

- projektová analýza
- struktura projektu
- koordinace
- nákladnost
- lidské zdroje
- termíny

Funkční blok PS Řízení projektů umožňuje řídit prakticky libovolné projekty na základě vazby na příslušné zakázky:

- investiční projekty
- projekty údržby a generálních oprav
- vývojové projekty
- marketingové projekty
- softwarové projekty

### 4.2.8 SD – Odbyt a distribuce

Prodej a distribuce je v systému SAP realizován nástroji modulu SD. Modul je plně integrován s nástroji dalších oblastí, jako je materiálové hospodářství, plánování a řízení výroby, správa skladů a účetnictví.

Hlavní funkce:

- Prodej
- Expedice
- Fakturace
- Kalkulace prodejní ceny
- Podpora prodeje
- Odbytový informační systém

## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

### 4.2.9 MM – Materiálové hospodářství

Tento modul v rámci integrovaného systému pokrývá všechny činnosti materiálového hospodářství od materiálových dispozic přes nákup až po evidenci zásob a správu skladových míst.

Pomocí automatické aktualizace dat vytváří dispozice, například plánem nebo spotřebou řízenými metodami, požadavky na externí nákup nebo na vlastní výrobu. Ty potom automaticky spouštějí navazující funkce podmodulu Nákup, jako jsou objednávky nebo odvolání kontraktů.

Při příjmu materiálu používá systém odkaz na objednávku kromě jiného k zapsání a přiřazení dodávky a k automatické kontrole úplnosti nebo překročení dodávky.

Evidenci zásob podle množství může být bezprostředně spojená s materiálovým účetnictvím pomocí automatické aktualizace účetních hodnot materiálu. Podmodul *Evidenci zásob* přebírá správu skladových zásob až po spotřebu materiálu.

Hlavní funkce modulu Materiálové hospodářství:

- **Nákup** - v systému SAP lze řešit nákup jako centrální, tzn. že všechny objednávky, kontrakty, plány dodávek zpracovává oddělení nákupu. Více požadavků na objednávku lze koncentrovat do jedné objednávky a tím dosahovat množstevních slev. Funkce vyhodnocení dodavatelů umožňuje výběr nejvýhodnějšího dodavatele.
- **Nákupní informační systém** - poskytuje silný nástroj pro shromažďování, sumarizování a vyhodnocování informací v databázi nákupu. NIS je součástí logistického informačního systému, k němuž patří také informační systém vedení zásob, odbytu a výroby. Pomocí verzí analýz lze vyhodnocovat odchylky od zadaného plánu, apod.
- **Správa skladů** - poskytuje možnost vést v systému SAP řízený sklad, např. regálový zakladač.
- **Evidenci zásob** - podmodul evidenci zásob řeší množstevní a hodnotovou evidenci zásob s vazbou na zaúčtování všech pohybů materiálu na skladě - příjmy, výdeje, přeúčtování a přeskladnění. Všechny příjmy materiálu lze uskutečňovat proti dříve vystaveným objednávkám, ocenění materiálu na skladě je možné ve standardních nebo variabilních cenách. Pomocí dispozic lze u materiálu udržovat pojistnou zásobu. Systém umožňuje používat čárové kódy na vstupu i výstupu ze skladu a pomocí připravených programů (batch-inputů) i dávkové vstupy údajů (denní přenos dat z PDA nebo handheld). V systému SAP lze u skladovaných materiálů sledovat dobu expirace, je možné napojení na Internet. Jednou z funkcí modulu MM je i provádění inventur skladů.
- **Likvidace faktur** - provádí se s výhodou proti objednávkám, při zadání faktury do systému se pomocí simulace zaúčtování provádí věcná, cenová a početní kontrola správnosti údajů na faktuře. Systém umožňuje i zadávání plánovaných i neplánovaných vedlejších nákladů v likvidaci faktur (clo, doprava,...).

Neoddělitelnou součástí tohoto modulu je též podpora řízení jakosti často označovaná jako modul QM (viz níže), zaměřená na vykonávání technických kontrol, evidenci kontrolních nálezů, postupů atd. Celá funkčnost podporuje známé standardy řady norem ISO 9000, FDP/GMP a další.

## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

### 4.2.10 PM – Údržba

Umožňuje automatizaci administrace výrobních procesů, jejich komplexnost a vazbu na ekonomické a účetní procesy. Základním úkolem modulu je plánování nákladů, termínů a kapacit pro realizace pravidelné i okamžité údržby či oprav.

Modul Údržba a opravy podporuje všechny činnosti spojené s plánováním a realizací údržbářských a opravárenských opatření. Všechny zakázky se archivují a jsou k dispozici pro vyhodnocení a statistické účely.

Nabízené funkce modulu Údržba a opravy:

- Technické objekty údržby
- Preventivní údržba
- Správa zakázek údržby

### 4.2.11 QM – Quality management

Systém SAP poskytuje ve standardní funkčnosti aplikační komponenty Quality management nástroje pro dostatečně podrobné řešení systému kvality za účelem průběžné evidence kvalitativních parametrů výrobků, výrobních prostředků a materiálu. K dispozici jsou nástroje kontroly kvality na vstupu, průběžné kontroly v místech odhlašování výroby a na výstupu. Vhodnou kombinací těchto kontrol, organizací v systému a monitorováním výstupů je možné zajistit včasnou detekci výskytu rizik nebo překročení sledovaných parametrů. Realizace je velmi úzce spojena s procesy nákupu, skladování a výroby.

### 4.2.12 FIS / ELF Řešení elektronické likvidace faktur – implementovaná vestavba ve společnosti

Skládá se z několika komponent, které ve spolupráci zajišťují:

- digitalizace (scan) faktur došlých v listinné podobě
- vytěžení dat
- umožnění manuální kontroly a případné korekce vytěžených dat
- předání vytěžených dat do informačního systému SAP
- předběžné pořízení dokladu faktury v systému SAP
- automatické párování s objednávkou
- elektronické workflow pro likvidaci a schválení faktury
- funkci optického archivu faktur

## 5. Zásady používání systému SAP

Pro řádné užívání systému je nutno při práci v něm respektovat jak závazné normy, tak i odborné pracovní pokyny vydané výrobcem systému SAP a implementované do systému vnitřních předpisů společnosti.

### 5.1 PŘEDPISY, SMĚRNICE, POKYNY

Uživatelé jsou povinni se při práci v systému SAP řídit nejen platnými právními předpisy, ale i vnitřními normami společnosti ČEPRO, a.s. (dále jen „Společnosti“)

## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

Zejména je nutno dodržovat veškerá ustanovení uvedená v následujících dokumentech:

- Etický kodex Společnosti
- Jednotlivé předpisy uvedené v intranetové aplikaci Společnosti
- Podpisový a jednací řád Společnosti

### 5.2 UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE

Uživatelé při práci v systému postupují dle dokumentace zpracované odbornými útvary. Tato dokumentace popisuje jednotlivé pracovní postupy a způsob jejich zachycení v systému SAP.

Obecné zásady a způsob práce se systémem je uveden v Obecné příručce SAP, uložené v projektové kanceláři SAP: **Obecná příručka-základní ovládání** - H:\SAP\SAP\_dokumentace\_klíčová uživatelé.

Aktuální verze uživatelské dokumentace (odborných příruček) je vedena:

- **NÁKUP SAP**
- **Ostatní Dokumentace SAP**
- **Dokumentace přístupná Klíčovými uživateli H:\SAP\SAP\_dokumentace\_klíčová uživatelé**

Aktuální odkazy jsou uvedeny v příloze 1.

## 6. Oprávnění v systému SAP R/3

### 6.1 PŘÍSTUPOVÁ PRÁVA DO SYSTÉMU SAP R/3 PRO ZAMĚSTNANCE

#### 6.1.1 *Přístupová práva aktivní*

Umožňují uživateli zadávat do systému příslušná data a provádět nad nimi operace v rámci nedefinovaného přístupového profilu.

#### 6.1.2 *Přístupová práva pasivní*

Umožňují uživateli pouze číst příslušné informace (výkazy, tabulky, reporty atd.) v rámci přiděleného přístupového profilu.

#### 6.1.3 *Nárok na přístupová práva*

Nárok na přístupová práva má každý zaměstnanec společnosti, který z titulu svého pracovního zařazení potřebuje do systému data vkládat nebo z něj data číst.

Rozsah přístupových práv musí odpovídat popisu pracovní pozice a nesmí s ním být v rozporu.

#### 6.1.4 *Odpovědnost za definování rozsahu přístupových práv*

Odpovědnost za definování rozsahu přístupových práv má příslušný odborný ředitel. Přístupová práva jsou dána pracovním zařazením zaměstnance.

## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

### 6.1.5 Žádost o přidělení, změnu a zrušení přístupových práv

#### 6.1.5.1 Založení uživatelského účtu

Tuto změnu musí schválit Klíčový uživatel.

O založení účtu je žádáno v případě, kdy nový uživatel ještě nemá založen uživatelský účet. Vedoucí odboru nebo vedoucí skladu založí helpdesk. Navrhne oprávnění, která mají být přidělena. OIT tuto žádost přijme. Následně provede kontrolu požadované žádosti a vytvoří přehled transakcí k požadavku. Tento přehled doplní do helpdesku. V HD je vedena historie Sdělení k HD. Takto definované oprávnění předá k vyjádření klíčovým uživatelům, podle modulu (zaměření), kterého se oprávnění týká.

- Klíčový uživatel odpoví přes Sdělení – souhlasím x nesouhlasím. Případně navrhuje oprávnění, která nebyla stanovena. Odešle zpět IT.
- Správce systému SAP odešle tento odbornému řediteli k vyjádření
- Odborný ředitel odpoví Sdělením – souhlasím x nesouhlasím

#### 6.1.5.2 Změna oprávnění

Tuto změnu musí schválit Klíčový uživatel

O změnu oprávnění žádá vedoucí odboru nebo vedoucí skladu, ten založí HD. Navrhne oprávnění, která mají být přidělena nebo odebrána. OIT tuto žádost přijme. Následně provede kontrolu požadované žádosti a vytvoří přehled transakcí k požadavku. Tento přehled doplní do helpdesku. V HD je vedena historie Sdělení k HD. Takto definované oprávnění předá k vyjádření klíčovým uživatelům, podle modulu (zaměření), kterého se oprávnění týká.

- Klíčový uživatel odpoví přes Sdělení – souhlasím x nesouhlasím. Případně navrhuje oprávnění, která nebyla stanovena. Odešle zpět
- Správce systému SAP odešle odbornému řediteli k vyjádření
- Odborný ředitel odpoví Sdělením – souhlasím x nesouhlasím

#### 6.1.5.3 Zrušení uživatelského účtu

- Personální oddělení 1 x měsíčně informuje jmenovitým seznamem o odchodu zaměstnanců ze společnosti a odchod na mateřskou dovolenou. Není nutné tento proces zaznamenávat do HD
- O zrušení uživatelského oprávnění, z důvodu organizačních změn, žádá vedoucí odboru nebo vedoucí skladu, ten založí HD. OIT tuto žádost přijme a odešle tento HD odbornému řediteli k vyjádření
- Odborný ředitel odpoví Sdělením – souhlasím x nesouhlasím

#### 6.1.6 Kontrola kolizí kritických oprávnění

Kontrola kritických oprávnění (křížení práv) bude probíhat 1x ročně formou analýzy dodavatelské firmy.

- **V případě zjištění kritického oprávnění oznámí toto emailem správce systému SAP příslušnému odbornému řediteli.** Tato komunikace bude spolu s vyjádřením odborného ředitele evidována v tištěné formě.



## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

- Příslušný odborný ředitel se emailem vyjádří, zda kritické oprávnění daného uživatele ponechat v platnosti nebo některá z oprávnění zrušit nebo přesunout na jiného uživatele.

Tato komunikace bude spolu s vyjádřením odborného ředitele evidována v tištěné formě u Správce systému.

### **6.1.7 Kontrola posledního přihlášení uživatelů**

Správce systému SAP provádí minimálně jednou za tři měsíce kontrolu posledního přihlášení uživatelů do systému SAP. Pokud uživatel v průběhu třech po sobě následujících měsíců nevstoupil do systému, správce systému SAP podá příslušnému odbornému řediteli emailem návrh na zrušení uživatelského profilu. Odborný ředitel emailem rozhodne o zablokování nebo zrušení přístupových práv nebo uživatelského profilu.

Tato komunikace bude spolu s vyjádřením odborného ředitele evidována v tištěné formě u Správce systému.

## **6.2 OPRAVNĚNÍ KE SCHVALOVÁNÍ DODAVATELSKÝCH FAKTUR**

### **6.2.1 Nárok na oprávnění ke schvalování dodavatelských faktur**

- Nárok na oprávnění ke schvalování dodavatelských faktur v systému SAP R/3 má každý zaměstnanec společnosti, který je k tomuto z titulu svého pracovního zařazení pověřený a splňuje podmínky stanovené Podpisovým řádem firmy.
- Rozsah těchto oprávnění musí odpovídat popisu pracovní pozice a nesmí s ním být v rozporu.

### **6.2.2 Žádost o oprávnění ke schvalování dodavatelských faktur a zpracovatele**

- O oprávnění žádá vedoucí odboru, vedoucí skladu nebo odborný ředitel založením HD. V případech, kdy je žádáno o oprávnění pro zaměstnance, kterému oprávnění nevyplývá automaticky z Podpisového a jednacního řádu společnosti, je přílohou HD požadavku i Pověření, na základě kterého je zaměstnanec pověřen k tomuto úkonu. Formu Pověření definuje Podpisový a jednacní řád společnosti.
- OIT tuto žádost přijme. Po ověření správnosti nastaví požadované oprávnění.

### **6.2.3 Změny a zrušení oprávnění ke schvalování dodavatelských faktur**

- O změnu žádá vedoucí odboru, vedoucí skladu nebo odborný ředitel založením HD. Zároveň v příloze připojuje Pověření na základě, dle kterého je zaměstnanec pověřen k tomuto úkonu.
- O zrušení žádá vedoucí odboru, vedoucí skladu nebo odborný ředitel založením HD.
- OIT tuto žádost přijme. Po ověření správnosti nastaví požadované oprávnění

## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

### **6.2.4 Nastavení zástupu schvalování dodavatelských faktur**

- Oprávněný schvalovatel dodavatelských faktur může sám ve schvalovacím systému nastavit svého zástupce, případně požádat o nastavení zástupu po dobu své plánované nepřítomnosti správce systému SAP. V tomto případě se musí postupovat podle bodu 6.2.2. Zastupující schvalovatel musí mít pověření k zastupování, které je součástí HD

### **6.2.5 Žádost o oprávnění k zpracování faktur**

- O oprávnění žádá vedoucí odboru, vedoucí skladu nebo odborný ředitel založením HD.
- OIT tuto žádost přijme a odešle odbornému řediteli k vyjádření
- Odborný ředitel odpoví Sdělením – souhlasím x nesouhlasím

### **6.2.6 Změny v nastavení procesu schvalování faktur**

Toto je dáno Podpisovým a jednacím řádem společnosti, kterému musí změny odpovídat.

## **6.3 OPRAVNĚNÍ KE SCHVALOVÁNÍ POBJ**

### **6.3.1 Nárok na oprávnění k zadávání a schvalování POBJ**

Nárok na oprávnění k zadávání a schvalování POBJ v systému SAP R/3 má každý zaměstnanec společnosti, který je k tomuto z titulu svého pracovního zařazení pověřený a splňuje podpisový řád firmy.

Rozsah těchto oprávnění musí odpovídat popisu pracovní pozice a nesmí s ním být v rozporu.

### **6.3.2 Žádost o oprávnění k zadávání a schvalování POBJ**

- O oprávnění žádá vedoucí odboru, vedoucí skladu nebo odborný ředitel založením HD. V případech, kdy je žádáno o oprávnění pro zaměstnance, kterému oprávnění nevyplývá automaticky z Podpisového a jednacího řádu společnosti, je přílohou HD požadavku i Pověření, na základě kterého je zaměstnanec pověřen k tomuto úkonu. Formu Pověření definuje Podpisový a jednací řád společnosti.
- OIT tuto žádost přijme. Po ověření správnosti nastaví požadované oprávnění.

### **6.3.3 Zrušení oprávnění k zadávání a schvalování POBJ**

- O změnu žádá vedoucí odboru, vedoucí skladu nebo odborný ředitel založením HD. Zároveň v příloze připojuje Pověření na základě, dle kterého je zaměstnanec pověřen k tomuto úkonu.
- O zrušení žádá vedoucí odboru, vedoucí skladu nebo odborný ředitel založením HD.
- OIT tuto žádost přijme. Po ověření správnosti nastaví požadované oprávnění

## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

### **6.3.4 Nastavení zástupu zadávání a schvalování POBJ**

Oprávněný zadavatel a schvalovatel POBJ může požádat e-mailem správce systému SAP o nastavení zástupu po dobu své plánované nepřítomnosti. Postup stejný jako u bodu 6.3.2.

### **6.3.5 Změny v nastavení procesu schvalování POBJ**

Za změny v nastavení procesu schvalování POBJ zodpovídá OCN.

Aktuální proces se schvalováním POBJ definuje Podpisový a jednacím řád společnosti.

## **6.4 PŘÍSTUPOVÁ PRÁVA DO SYSTÉMU SAP R/3 PRO EXTERNÍ FIRMY**

Na začátku každého smluvního vztahu předá dodavatel seznam uživatelů, kteří budou pracovat v systému SAP.

### **6.4.1 SAP ERP**

Do SAP ERP testovacího a vývojového systému jsou externí uživatelé zavedeni na období platnosti smlouvy. Do produktivního systému SAP ERP je externí uživatel zaveden pouze na období realizovaného požadavku, kdy je nutné vždy ze strany dodavatele o toto oprávnění požádat v rámci řešeného požadavku. Žádost schvaluje správce SAP.

Výjimka z tohoto ustanovení je u technika bázevého konzultanta, který má v produktivním systému nastaven přístup od začátku do konce platnosti smlouvy.

### **6.4.2 SAP PI**

V systémech SAP PI, produktivní a testovací, jsou externí uživatelé zavedeni na období platnosti smlouvy. Jedná se o bázevého konzultanta a konzultanta PI (Process Integration).

V případě, že nastane změna v projektovém týmu dodavatele během platnosti smlouvy, požádá projekt manažer dodavatele o tuto změnu písemně správce systému SAP. Ten žádost posoudí, a rozhodne-li se jí vyhovět, postupuje dle bodů výše.

## **7. Projektové řízení projektů OIT**

Význam řízení projektu spočívá v tom, že realizace projektu probíhá dle smluvních podmínek a dále podle předem stanovených pravidel, v určeném čase, podle předem daného rozpočtu a dále:

- je jednotně řízen a skupiny zaměstnanců pracují jednotným stylem,
- účastníci projektu spolu mohou optimálně komunikovat,
- je zajištěna kvalita výstupů.

Základní pravidlo pro řízení projektu je:

- dodržovat schválené postupy a pravidla určená vedením projektu.

### **7.1 KRITICKÉ FAKTORY ÚSPĚCHU PROJEKTU**

## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

Kritické faktory úspěchu jsou podmínky, jejichž zajištění je v kompetenci ČEPRO a jejichž splnění minimalizuje rizika neúspěšnosti projektu.

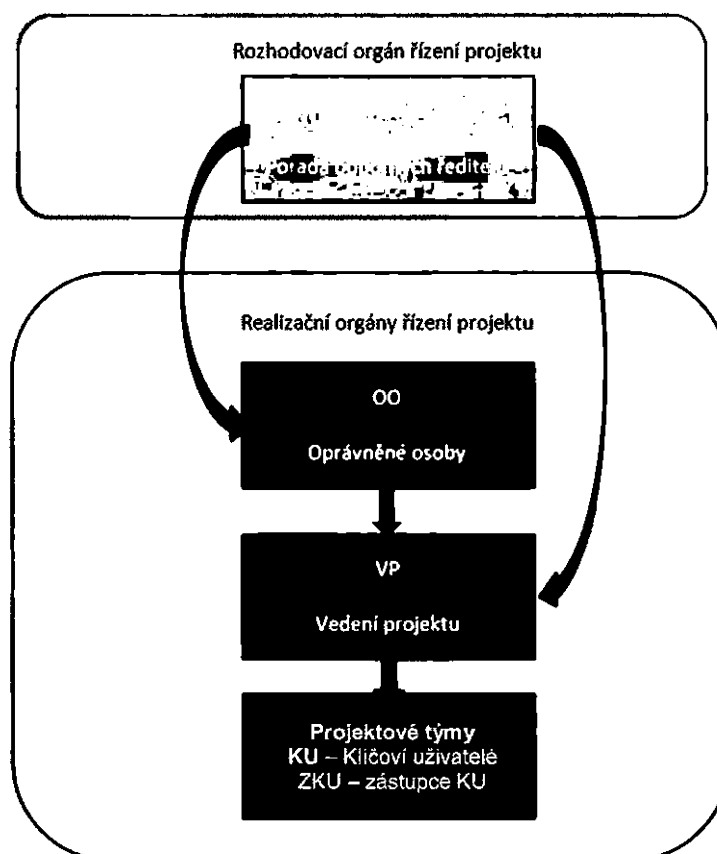
Základními kritickými faktory úspěchu projektu jsou:

Popis kritického faktoru	Důsledky nesplnění kritického faktoru
Propagace projektu a jeho podpora vedením	Neochota členů týmů ztotožnit se s projektem. Pasivita členů týmu. Vliv na termíny a další kapacity Poskytovatele služeb Celkový neúspěch projektu.
Dodržení principu metodické jednotnosti a celkové koncepce	Nedodržení této jednotnosti může mít vliv na různorodost systému. Tím vzrůstá celková náročnost implementace a jejím důsledkem může být zvýšená kapacita pracovníků Poskytovatele služeb, prodloužení termínu realizace, zvýšení ceny, snížení kvality.
Dodržení principů součinnosti, motivace, vyčlenění zaměstnanců	Vliv na zvýšení alokace zaměstnanců Poskytovatele služeb popřípadě prodloužení termínů, zvýšení ceny či snížení kvality. Ve většině případů je zcela vyloučeno projekt bez součinnosti realizovat.
Dodržování vymezeného rozsahu projektu	Jakékoliv neopodstatněné rozšíření rozsahu projektu vzhledem k zahájení a ukončení projektu může mít negativní dopad na splnění termínů. Případné podněty a požadavky je správné využít jako podklady pro pozdější rozvoj systému.
Poskytnutí vstupních informací a dat	Pozdní získání dat ve správné podobě může vést k opoždění termínů, nebo přípravě a realizaci systému v nedostatečné kvalitě.

## 8. Orgány projektu

### 8.1 ORGÁNY PROJEKTU – SCHÉMA

## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.



### 8.2 ORGÁNY PROJEKTU IT- SLOŽENÍ A FUNKCE

Zaměstnanci Objednatele podílející se na projektu v níže uvedených orgánech a specialisté Poskytovatele služeb odpovědní za jednotlivé oblasti jsou uvedeni v průběžně aktualizovaném dokumentu „komunikační matice“.

Aktuální verze Komunikační matice je uložena v projektové kanceláři Objednatele:

Kontaktní matice společná.xls - H:\SAP\SAP\_dokumentace\_klíčová uživatele

Jmenování členů Orgánů projektu Objednatele navrhuje VP a schvaluje POŘ.

Jmenování členů Orgánů projektu Poskytovatele navrhuje VP Poskytovatele a schvaluje VP, popř. OO Objednatele.

#### 8.2.1 POŘ – porada odborných ředitelů

POŘ je vrcholným rozhodovacím orgánem, má definitivní rozhodovací pravomoc ve věcech projektu a je odpovědná za výsledky projektu. POŘ projednává záležitosti a přijímá rozhodnutí. Členy POŘ jsou zaměstnanci vrcholového vedení ČEPRO, a.s.

#### 8.2.2 OO – Oprávněné osoby

Vedoucí odboru informačních technologií – zajišťuje komunikaci a předávání informací mezi POŘ a VP.

## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

Oprávněné osoby nebo zástupci oprávněných osob zastupují smluvní strany ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním smlouvy. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu.

### 8.2.3 VP – vedení projektu

Tým vedení projektu (dále VP) je orgánem operativního řízení, koordinátorem, manažerem plánování a provádění prací v rámci jednotlivých etap řešení projektu. V rámci své působnosti zajišťuje změnové řízení vyvolané v průběhu realizace projektu.

Členy VP jsou vedoucí projektu a jejich zástupci z obou smluvních stran, vedoucí týmu VP je vedoucí projektu Čepro – IT specialista – správce IS SAP, který zajišťuje operativní řízení. Je koordinátorem, manažerem plánování a provádění prací v rámci jednotlivých etap řešení projektu. V rámci své působnosti zajišťuje změnové řízení vyvolané v průběhu realizace projektu. Spolupracuje s klíčovými uživateli. Zajišťuje evidenci veškeré projektové dokumentace písemně i elektronicky.

Řízením projektových prací je pověřen vedoucí projektu Poskytovatele (dodavatele) služeb.

### 8.2.4 Projektové týmy

Projektové týmy jsou výkonnými orgány zajišťujícími plnění jednotlivých dílčích úkolů projektu.

Jednotlivé týmy jsou složeny ze zaměstnanců Čepro, a.s., přičemž jsou stanoveny na základě rozčlenění projektu po logických celcích (dle aplikačního nebo modulového rozdělení systému).

Role v projektovém týmu jsou obsazeny na základě odborného zaměření a kompetence zaměstnanců:

#### 8.2.4.1 Klíčový uživatel (KU)

Odborný zaměstnanec s dostatečnými kompetencemi pro strategické rozhodování a s dostatečnými znalosti v daném modulu.

**Je odpovědný** za předkládání požadavků na systém a jeho úpravy v souvislosti s podnikovými procesy daného modulu, dodržení principů metodické jednotnosti, přijímá a schvaluje realizovaná řešení, odpovídá za kvalitu otestování funkčnosti systému, vyjadřuje se k oprávněním v rámci svého modulu.

**Je oprávněn** jmenovat svého zástupce a členy projektového týmu v rámci svého modulu, předkládat návrhy na změny a úpravy systému, přidělovat úkoly členům týmu v souvislosti s plněním úkolů týmu, vyjadřovat se k předávaným řešením, apod.

#### 8.2.4.2 Zástupce Klíčového uživatele (ZKU)

Odborný zaměstnanec s dostatečnými znalosti v daném modulu.

Role nemusí být obsazena. Považuje-li to Klíčový uživatel za vhodné, jmenuje svého zástupce a pověří jej vykonáváním části svých kompetencí.

**Je odpovědný** za výkon kompetencí, které mu byly svěřeny Klíčovým uživatelem, obvykle zejména: formulace dílčích požadavků, dílčí testování řešení, obstarání všech požadovaných informací nutných pro řešení aktuálních úkolů pracovního týmu, přípravu dat pro testování, zpracování dokumentace pro koncové uživatele v rámci svých odborných znalostí.

## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

Je oprávněn se vyjadřovat k předávaným řešením, předkládat Klíčovému uživateli návrhy na změny a úpravy systému apod.

### 8.2.4.3 Člen projektového týmu (CT)

Pracovník s odbornými znalostmi oblasti, jež je v kompetenci daného týmu.

Role nemusí být obsazena. Klíčový uživatel jmenuje v případě potřeby členy projektového týmu pro zajištění plnění projektových úkolů.

Je odpovědný za plnění svěřených úkolů, obvykle zejména: dílčí testování řešení, obstarání požadovaných informací, spolupráci na přípravě testování, apod.

### 8.2.5 Projektová kancelář

Projektová kancelář je výkonný orgán projektu zajišťující evidenci a archivaci veškeré projektové dokumentace písemně i elektronicky v místě Objednatele. Vedení projektové kanceláře zajišťuje Správce systému SAPurčený VP Objednatele.

Projektová dokumentace je vedena, evidována a archivována v písemné formě v kanceláři správce IS SAP a v elektronické formě na úložišti dat Objednatele.

## 9. Základní projektové postupy

Základní projektové postupy vycházejí z metodologie „ASAP“ (Accelerated SAP), vyvinuté výrobcem systému SAP a jsou přizpůsobeny konkrétním podmínkám ve společnosti Objednatele. Základní projektové postupy jsou určeny typem projektu.

### 9.1 ROZVOJOVÝ PROJEKT

Rozvojový – implementační projekt se věnuje nastavení a zavedení nového systému (či jeho podstatné části) do provozu ve společnosti. Poskytne nová řešení a nové prostředí pro provádění pracovních úkonů.

#### 9.1.1 Fáze 1 – Příprava projektu

V rámci přípravné fáze projektu je nutno především:

- Jmenovat členy projektových týmů
- Upřesnit detailně rozsah projektu
- Sestavit plán projektu
- Definovat HW nároky a zajistit technickou připravenost
- Sestavit dokument „Definice projektu“, který popisuje výše uvedené body

#### 9.1.2 Fáze 2 – Cílový koncept

Fáze cílového konceptu se zaměřuje na provedení analýzy a sestavení návrhu řešení. Mezi její hlavní úkoly patří:

- Analýza požadavku a prostředí Objednatele
- Sestavení návrhu řešení
- Seznámení projektového týmu s návrhem a možnostmi systému v dané oblasti

## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

- Projednání detailů navrženého řešení, případně úprava dle požadavků projektových týmů
- Odsouhlasení návrhu a akceptace dokumentu „Cílový koncept“

### 9.1.3 Fáze 3 – Realizace

Fáze Realizace probíhá dle odsouhlaseného „Cílového konceptu“. V průběhu této fáze probíhají tyto činnosti:

- Nastavení základní funkčnosti systému
- Nastavení zákaznické a nestandardní funkčnosti systému (vývoj)
- Provedení základního testování
- Školení klíčových uživatelů
- Sestavení „Implementační příručky“ (v projektech Čepro je implementační příručka realizována rozvinutím dokumentu „Cílový koncept“ o body popisující nastavení.
- Tvorba ostatní projektové dokumentace – především funkční a technické specifikace k realizovaným zákaznickým a nestandardním vývojem.
- Příprava funkčních a integračních testů
- Provedení funkčních testů a zaznamenání výsledků
- Odstranění případných nedostatků
- Provedení integračních testů
- Odsouhlasení nastavení a provedení vývoje
- Výstupy této fáze jsou především akceptované „testovací protokoly“

### 9.1.4 Fáze 4 – Příprava produktivního provozu

Po odsouhlasení provedení řešení je nutno navrhnout a zorganizovat postup přechodu do produktivního provozu:

- Sestavení plánu přechodu do produktivního provozu
- Školení koncových uživatelů
- Provedení zátěžových a objemových testů (je-li nutné)
- Příprava migrace, čištění dat
- Provedení migrace a kontrola dat
- Akceptace zahájení produktivního provozu

### 9.1.5 Fáze 5 – Zahájení produktivního provozu a podpora

Zahájení a podpora produktivního provozu představuje otevření systému koncovým uživatelům pro provádění rutinních operací:

- Otevření systému a pokyn k zahájení prací
- Průběžné sledování funkčnosti a nedostatků
- Zvýšená podpora techniků Poskytovatele služeb koncovým a klíčovým uživatelům
- Odstraňování zjištěných nedostatků
- Řízení změnových požadavků

## 9.2 UPGRADE

Podobně jako implementace systému, je i upgrade veden jako projekt. Veškerá práce je rozdělena do 5 fází.



## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

### 9.2.1 Fáze 1 – Příprava projektu upgrade

Shodně s projektem implementace.

### 9.2.2 Fáze 2 – Cílový koncept

Tato část je v projektu upgrade systému vynechána, protože nemá dojít k žádným změnám funkčnosti.

### 9.2.3 Fáze 3 – Upgrade vývojového a testovacího systému

Na počátku bude proveden upgrade vývojového systému na novou verzi. Stávající objekty v datovém slovníku systému jsou nahrazeny novými. Systém sám upozorní, ve kterých oblastech je nutný zásah a manuální úprava. Členové projektového týmu musí zkontrolovat a případně uzpůsobit nastavení oprávnění, rozhraní a zákaznických programů. Ve chvíli, kdy se systém zdá být plně funkční, je proveden jeho přenos do testovacího systému.

V testovacím systému jsou všechny části důkladně otestovány, aby byla zajištěna bezchybná funkčnost.

V novém systému může dojít k určitým změnám, v takovém případě musí dojít k jejich detailnímu popsání a případně musí proběhnout školení klíčových a koncových uživatelů k novým/změněným funkcnostem.

### 9.2.4 Fáze 4 – Upgrade produktivního systému

Upgrade produktivního systému je posledním krokem k úspěšnému převodu systému na vyšší verzi. Při upgrade jsou využívány všechny znalosti a změny provedené v předchozích fázích.

### 9.2.5 Fáze 5 – Zahájení produktivního provozu a podpora

Shodně s projektem implementace.

## 9.3 PROJEKT PODPORY

Podpora objednatele probíhá formou poskytování konzultační kapacity Poskytovatele služeb na vyzvu Objednatel.

V případě, že v systému dochází k chybám, nejasnostem nebo v případě, že zákazník požaduje úpravu funkčnosti, konzultaci či školení, kontaktuje prostřednictvím interního nástroje správce IS SAP. Správce systému SAP zhodnotí požadavek a v případě, že je to nutné kontaktuje Poskytovatele služeb a pomocí smluvně dohodnutého systému vznes požadavek na konzultační kapacitu.

Administrace jednotlivých požadavků probíhá v Helpdeskovém systému Poskytovatele, kde jsou dokumentovány všechny provedené činnosti směřující k řešení vzneseného požadavku.

Protože jsou činnosti prováděny průběžně, nemá projekt podpory žádné fáze.

## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

### 9.4 ŘÍZENÍ ZMĚN A HLÁŠENÍ ZÁVAD – PROCES, ZADÁNÍ, REALIZACE, ŠKOLENÍ, AKCEPTACE

Žadatelem hlášení závad je Klíčový uživatel nebo jím pověřený zaměstnanec.

Požadavek je vznesen prostřednictvím Helpdesku společnosti ČEPRO, a.s. Požadavek obsahuje stručný popis problému, pokud je zadání obsáhlé nebo předchází delší komunikace emailem, je k požadavku přiložena příloha.

- HD přijímá správce systému SAP
- Správce systému SAP posoudí návrh, zpracuje. Doplnění informací jsou vyžadována přes Sdělení – poslaná žadateli. Nemusí to být vždy, pouze v případě nesrovnalostí nebo doplnění informací k žádosti. I následná komunikace vždy probíhá POUZE přes SDĚLENÍ. Žadatel opět odpovídá pouze přes Sdělení. Správce systému SAP požadavek realizuje nebo ho předává poskytovateli služeb.
- Historie komunikace – je uložena v záložce Aktivita – Historie pracovního protokolu.
- Po vyřešení je žadatel informován prostřednictvím HD.

## 10. Pravidla vedení projektové dokumentace

Obsahem projektové dokumentace jsou dokumenty vznikající při řízení projektu.

### 10.1 DEFINICE PROJEKTU

Jedná se o základní dokument popisující projektové postupy konkrétního projektu včetně specifických potřeb projektu.

### 10.2 HARMONOGRAM PROJEKTU

Popis plánu postupu prací souvisejících s projektem.

### 10.3 KOMUNIKAČNÍ MATICE

Průběžně aktualizovaný dokument obsahující role, jména a kontakty na členy projektových orgánů.

### 10.4 REGISTR RIZIK

Evidenci rizik a preventivních, případně nápravných opatření souvisejících s projektem.

Během realizace jakéhokoli projektu je nezbytné, aby projektový tým průběžně vyhodnocoval rizikové situace, které souvisí s projektem. Jejich včasné rozpoznání a příprava preventivních opatření umožní snížit celkový dopad zjištěných rizik na projekt.

První seznam rizik je připraven vedoucími projektů za stranu Objednatele a Poskytovatele v průběhu přípravy projektu. Nová rizika mohou být doplňována i během projektu způsobem předaného hlášení pro Vedoucího projektu. Poskytovatel služeb zodpovídá za sledování rizik.

## Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

Rizika jsou evidována v samostatném dokumentu. U každého rizika jsou evidovány základní informace umožňující jejich jednoznačnou identifikaci.

### 10.5 CÍLOVÝ KONCEPT

Cílový koncept je základním dokumentem implementačního projektu. Popisuje cílové řešení vývoje či nastavení.

### 10.6 ZÁPIS Z JEDNÁNÍ

Z každého jednání projektových orgánu vzniká zápis. Návrh zápisu vytváří do dvou pracovních dnů od jednání zástupce Poskytovatele služeb. Pokud se jednání neúčastní zástupce Poskytovatele služeb, vytváří zápis pověřený pracovník Objednatele.

### 10.7 TESTOVACÍ SCÉNÁŘE

Popis jednotlivých kroků testování včetně očekávaných vstupních a výstupních hodnot. Testovací scénář slouží i pro zaznamenání výsledků provedeného testování

### 10.8 PROVOZNÍ DOKUMENTACE

Základním dokumentem je Dokumentace nastavení/Implementační příručka, která vzniká z Cílového konceptu a dále ho rozvíjí o kapitoly popisující úkony a postupy realizované v pozdějších fázích implementace. Za provozní dokumentaci se považují i ostatní dokumenty a pomocné soubory vztahující se k projektu.

### 10.9 PŘEDÁVACÍ PROTOKOL

Protokol vzniká po ukončení každé etapy projektu a dále vzniká při předání jednotlivých řešení u rozvojových požadavků investičního charakteru. Protokol formálně požadavek nebo fázi projektu uzavírá. Dokument musí vzniknout v tištěné podobě a musí být oprávněnými či pověřenými zástupci Poskytovatele služeb a Objednatele fyzicky podepsán.

### 10.10 OSTATNÍ DOKUMENTY SOUVISEJÍCÍ S PROJEKTEM

Libovolný dokument související s projektem.

## 11. Pravomoci a odpovědnosti

### 11.1 MATICE ODPOVĚDNOSTÍ

	KU	U	S SAP	VOIT	VZ	OŘ
Udělení či změny přístupových práv pro uživatele -	S	-	R/O	-	Ž/K	Sch

Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

zaměstnance do SAP						
Udělení či změny přístupových práv pro externí uživatele na základě smlouvy	-	-	R/O	Ž	-	Sch
Zastupování VZ a OŘ při schvalování POBJ a FIS	-	-	R/O	K	Ž	Sch
Řízení změn a hlášení závad dle b. 9.4	Ž	-	R/O	K	-	-
Vedení projektové dokumentace SAP			R/O	K		

Ž-žádá, S-souhlas, Sch-schválení, R-realizace, O-odpovídá, K-kontroluje

U uživatel, tj. zaměstnanec nebo externí uživatel na základě smlouvy

S SAP správce systému SAP (OIT) vč. báze

VZ vedoucí zaměstnanec odpovědný v rámci organizační struktury za zaměstnance - uživatele SAP

OŘ odborný ředitel, generální ředitel

## 11.2 STANOVENÍ ZPŮSOBU A ODPOVĚDNOSTI ZA ROZPRACOVÁNÍ PODPROCESŮ

Není potřeba dále rozpracovávat.

## 12. Související dokumentace

Řád 04/GŘ/00/00/2014 Podpisový a jednací řád

Řád 01/GŘ/00/00/2014 Organizační řád

Předpis 07/ÚVS/01/01/2014 Zajištění bezpečnosti IT

Směrnice 01/ÚVS/01/00/2014 Výpočetní technika

## 13. Seznam příloh

Příloha 1

- **NÁKUP SAP** - <http://int.ceproas.cz/dokumenty-spolecnosti/sap-dokumentace/nakup-sap>
- **Ostatní Dokumentace SAP** - <http://int.ceproas.cz/dokumenty-spolecnosti/sap-dokumentace>
- **Dokumentace přístupná Klíčovým uživatelům** - H:\SAP\SAP\_dokumentace\_klíčová uživatelé

## 14. Distribuční seznam

Útvar
Úsek GŘ
Obchodní úsek
Finanční úsek
Provozní úsek
Úsek vnitřních služeb

## **Příloha č. 2 – Detailní popis služby**

**V této Příloze č. 2 jsou blíže specifikovány služby podpory, které poskytuje Poskytovatel podle článku 2 této Smlouvy.**

Poskytovanými službami se rozumí provádění technické podpory a rozvoje informačního systému SAP.

Poskytovatel servisních služeb zajistí pravidelnou a rutinní podporu systému SAP jako celku, zejména SAP ERP modulu BC a SAP PI (nezbytné pro řádný a bezporuchový chod systému) a zajistí garantované reakční časy na řešení chyb a incidentů vzniklých za provozu systému SAP ve sjednaných lhůtách.

Služby jsou poskytovány podle jejich povahy v sídle Objednatele, nebo telefonicky, e-mailem či vzdáleným připojením.

Služby jsou poskytovány v takovém rozsahu, kvalitě a s odezvami, aby byla zajištěna **dostupnost a Odezvy systému SAP dle odst. 6.3 Smlouvy.**

**V odst. 6.3 Smlouvy jsou závazné definice priorit problémů, vad a požadavků** (dále jen Priority).

Použité definované pojmy:

- Problém - nestandardní stav systému SAP odlišný oproti běžnému a/nebo požadovanému stavu systému SAP.
- Priorita – stupeň 1 – 3 v závažnosti nedostupnosti systému (či jeho části), nebo možnosti pracovat s ním v rozsahu, ke kterému je určen.
- Odezva - doba odpovědi systému SAP na požadavek uživatele.
- Vyřešení – uvedení systému do stavu dostupnosti, kdy s ním lze pracovat v rozsahu, ke kterému je určený.
- Požadavek - je obecná žádost vznesená Objednatelem na poskytnutí služby podpory Poskytovatelem.

### **I. Převzetí systémů SAP do správy poskytovatele**

Ve lhůtě 30 dní před zahájením poskytování služeb podpory se Poskytovatel zavazuje podrobně se seznámit se současným nastavením systému, změnami standardu SAP i ostatním zákaznickým rozvojem systému SAP na straně Objednatele (dále jen „Převzetí systému SAP“). Za tím účelem bude Poskytovateli předána dostupná dokumentace.

Jako součást převzetí systémů SAP do správy se Poskytovatel zavazuje provést v rámci paušálních služeb analýzu systému a to do 3 měsíců od uzavření Smlouvy. Na základě této analýzy předloží ve lhůtě uvedené v předchozí větě Objednateli písemnou zprávu o stavu SAP. Obsahem zprávy bude:

- a) Rámcová analýza možnosti přechodu na S4/HANA

- b) Vyhodnocení kompatibility s ostatními okolními systémy, které jsou zadavatelem využívány a s nimiž systém SAP komunikuje či jinak sdílí a/nebo vyměňuje data
- c) Návrh nových funkcionalit systému SAP, jsou-li třeba

## II. Provozní podpora systémů SAP

### Rozsah podporovaného IS SAP ke dni zahájení podpory:

Celkem systémy: SAP ERP produktivní, testovací, vývojový, SAP PI produktivní, testovací.

1. Nasazené moduly: dle odst. 2.2 Smlouvy.

Služby podpory jsou specifikovány jako kombinace níže uvedených druhů služeb typu SLA (Service Level Agreement) služeb (dále jen „**SLA služeb**“).

Služby podpory:

- Centrum podpory – HelpDesk – bude se využívat aplikace Objednatele
- Provoz báze systému SAP.
- Aplikační podpora IS SAP.

Obsah, rozsah, způsob a další podmínky plnění jednotlivých druhů SLA služeb specifikujeme dále v samostatných článcích.

### 1. SPECIFIKACE SLUŽBY CENTRA PODPORY

1. Předmětem služby Centra podpory je provoz jednotného kontaktního místa - centra podpory realizovaného aplikací HelpDesk, které 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.
2. Všechny Požadavky jsou registrovány v aplikaci HelpDesk, která eviduje u každého Požadavku nejméně:
  - datum a čas přijetí Požadavku,
  - evidenční číslo Požadavku,
  - typ Požadavku a závažnost,
  - označení resp. předmět Požadavku,
  - příznak požadavku na záruční opravu,
  - text popisující Požadavek,
  - požadovaný termín řešení Požadavku.

V průběhu řešení Požadavku je v HelpDesku pro každý krok řešení provedený řešitelem resp. pro každou reakci oprávněné osoby Objednatele evidováno nejméně:

- datum a čas provedeného kroku řešitele resp. reakce oprávněné osoby,
  - text popisující provedený krok řešitele resp. reakci oprávněné osoby.
3. Přípravenost přijímat Požadavky je zajištěna existencí následujících komunikačních kanálů:
- Aplikace HelpDesk dostupná na adrese <https://helpdesk.ceproas.cz>
4. Komunikační kanály uvedené v předchozích odstavcích jsou dostupné v časech uvedených v následující tabulce ve sloupci „Dostupnost“:

Komunikační kanál	Dostupnost
HelpDesk	Nepřetržitě
Elektronická pošta	Nepřetržitě

5. Požadavek mohou hlásit pouze pověřené osoby Objednatele, které použijí prioritně kanál HelpDesk. V případě nedostupnosti tohoto kanálu se použije emailové nebo telefonní spojení.
6. Součástí SLA služby Centra podpory není vlastní řešení Požadavků Objednatele.

## 2. SPECIFIKACE SLUŽBY PROVOZ BÁZE SYSTÉMU SAP

1. Předmětem služby je zajištění podpory provozu báze informačního systému SAP, tzn. zejména provádění pravidelných profylaktických činností. Zhotovitel bude provádět v pravidelném měsíčním intervalu prověřování systému z hlediska:
- stavu kapacity příslušných diskových prostorů
  - stavu bufferů systému SAP
  - stavu systémových parametrů systému SAP
  - kontroly log souborů systému SAP
  - analýzy odezev systému SAP
  - dalších atributů, které mají podstatný vliv na stabilitu, dobu Odezvy a funkčnost systému.
2. V rámci této služby zajišťuje Poskytovatel výslovně i následující aktivity:

Služby rutinní a pravidelné správy systému SAP zejména modul BC a SAP PI:

- a) Monitoring systému SAP
- b) Denní provoz (správa úloh)
- c) Správa báze a databáze
- d) Instalace patchů
- e) Backup



- f) Nastavení a optimalizace výkonu systému SAP
- g) Podpora uživatelů
- h) Kapacitní plánování (dle příslušné metodiky ASAP)
- i) Zajištění provozu a funkcionality minimálně testovacího a produkčního prostředí systému SAP
- j) Ostatní činnosti neuvedené pod písmeny a) až i) spojené s řádným provozem a údržbou systému SAP (dle bodu 2.4. smlouvy) a rovněž služby provedení zásahu v reakční době (dle bodu 1.4.7 ZD), které budou vykonávány pravidelně a budou placeny paušální částkou .

Poskytovatel zajišťuje výslovně i následující specifické aktivity systémové podpory (produktivní systémy SAP ERP, SAP PI, SAP SolMan a testovací systémy SAP ERP, SAP PI). Testovací systémy budou mít profylaxi s měsíční frekvencí, vývojový systém nebude mít profylaxi. Produktivní systémy dle frekvence popsané v následující tabulce):

service/activity	frequency	Zajišťuje		Komentář
		ČEPRO	RANKENEN	
<b>Service Desk</b>				
processing submitted problems				
SLA reporting	Monthly			
<b>Backup</b>				
SAP binaries backups supervisory	bi-weekly			
DB backups supervisory	bi-weekly			zálohy DB na určené místo
OS binaries backups supervisory	bi-weekly			
DB logs backups supervisory	Daily			
Performing off-line DB backups				
Planning and supervising backup procedures	Yearly			Provedeno v rámci instalace
Storing backups offsite	weekly			
<b>Restore</b>				
Database reconstruction after physical data loss				
OS & SAP reconstruction after physical data loss				OS bude provádět ČEPRO
Supervisory over backup tape drives, including changing tapes	daily			
Tape drives supervisory	on-line			
restore tests (up to x times a year)	1 times a year			
<b>IT</b>				
<b>Administration</b>				
OS resources supervising	on-line			správa OS ČEPRO???
Monitoring free disk space	on-line			- ano, externí firma GCsystems

service/activity	frequency	Zajišťuje		Komentář
		ČEPRO	RANKENEN	
OS monitoring, reporting failures to customer	on-line			
Failure reporting to authorized service				
Supervising of inspections and repairs made by authorized service				
OS Error analyzis and correction	on-line			
OS users administration				
Hardware expansion (disks, processor, memory, PCI adapters)				
<b>Patches</b>				
OS patch management				
Monitoring OS patches				
<b>Upgrades</b>				
Monitoring new OS versions (end of maintenance)	yearly			
OS upgrade				
<b>SEC</b>				
<b>NET</b>				
<b>SAP</b>				
<b>SAP Basis Configuration</b>				
<b>Availability</b>				
Monitoring of system availability	on-line			
Monitoring of infrastructure	on-line			
Turn on & off of the system (OS, DB, SAP)				
Turn on & off of the servers, inserting/removing of the CD				
<b>Security</b>				
OS configuration according to security policy				Provedeno v rámci instalace
DB configuration according to security policy				Provedeno v rámci instalace
SAP configuration according to security policy				Provedeno v rámci instalace
Checking security parameters (OS, DB, SAP)	yearly			
Monitoring security on SAP level				Provedeno v rámci instalace, odstraněna frekvence
Monitoring security on OS level	daily			
Monitoring security on DB level				Provedeno v rámci instalace, odstraněna frekvence
<b>Technical SAP users administration</b>				
Administration of system users SAP* and DDIC				Provedeno v rámci instalace
SAP User administration on clients 000 & 066				Provedeno v rámci instalace
DB User administration				DB je přes OS

service/activity	frequency	Zajišťuje		Komentář
		ČEPRO	RANKENEN	
OS User administration				
<b>SAP performance</b>				
OS configuration in terms of performance				
DB configuration in terms of performance				Provedeno v rámci instalace
SAP configuration in terms of performance				
OS performance monitoring	on-line			
DB performance monitoring	on-line			Monitorovací nástroje SAP
SAP performance monitoring	on-line			Monitorovací nástroje SAP
Comprehensive application performance analysis				RANK dle skutečnosti - sdílená činnost
SAP applications performance analysis				RANK dle skutečnosti - sdílená činnost
Performance analysis of individual customer programs				RANK dle skutečnosti - sdílená činnost
<b>SAP client administration</b>				
Client copy (to x times a year)	2 times a year			
<b>ABAP dumps</b>				
Dump analysis - standard SAP programs	daily			
Dump analysis - non standard SAP programs	daily			
Analysis of application errors that are not execution errors				
<b>Solution Manager</b>				
Providing shared Solution Manager system				Provedeno v rámci instalace
Connecting SAP system to Solution Manager				Provedeno v rámci instalace
Monitoring of EWA execution	weekly			
System analysis and change recommended by Early Watch reports	monthly			
Requesting Early Watch, Going Live, etc. sessions in SAP				Dle skutečné praxe
<b>Patches</b>				
SAP system kernel installation	quarterly			Dle skutečné praxe
Installation of SAP Hot Packages	quarterly			Dle skutečné praxe
Monitoring SAP Hot Packages	quarterly			Dle skutečné praxe
<b>Background jobs</b>				
Monitoring of the jobs	Daily		X	
system jobs administration	daily			
critical business jobs administration	daily			
other jobs administration	daily			
<b>Spool</b>				
Monitoring of the spool	on-line			

service/activity	frequency	Zajišťuje		Komentář
		ČEPRO	RANKENEN	
Spool administration				
<b>System copy</b>				
system copy - from PRD to DEV or QAS (to x times a year)	1 times a year			Dle skutečné pracnosti
system copy on another server than DEV/QAS (to x times a year)	1 times a year			Dle skutečné pracnosti
<b>Upgrade</b>				
SAP system upgrade/ version change/ platform				
Monitoring of new SAP version	yearly			V režii RANKENEN
<b>Other</b>				
System Log analysis and supervisory	on-line			
Monitoring of the updates (SM13)	Daily			RANKENEN na vyžádání
Monitoring of the Blocks (SM12)	Daily			
Monitoring oh the Buffers (ST02)	Monthly			
Managing of profiles and operation modes				Provedeno v rámci instalace
Managing of logon groups (for users and RFC)				Provedeno v rámci instalace
Monitoring of the OSS HotNews (BC)	monthly			V režii RANKENEN
<b>Database administration</b>				
Error analysis and correction	on-line			
Table spaces monitoring	on-line			
Monitoring of the periodic optimization DB tasks				
DB Export/import (upto x times a year)				
DB reorganization without hardware change (to 1 time a year)				Automatika
<b>Patches</b>				
DB patch installation				Dle skutečné pracnosti
Monitoring of DB patches	quarterly			V režii RANKENEN
<b>Standby</b>				
Installation of the standby database				
Monitoring of the standby database	on-line			
<b>DB upgrade</b>				
DB upgrade				Dle skutečné pracnosti, s upgrade SAP
Monitoring of the new DB versions (end of maintenance)	yearly			V režii RANKENEN
<b>SAP development environment administration</b>				
<b>TMS</b>				
Importing transports to QAS system				RANK importuje své CR
STMS administration				

service/activity	frequency	Zajišťuje		Komentář
		ČEPRO	RANKENEN	
Importing (TP import) transports to PRD system	daily			RANK importuje své CR
<b>keys</b>				
registering developer keys				
registering SCSR keys				
<b>Note implementation</b>				
implementation of the OSS notes (SNOTE)				
<b>OSS maintenance</b>				
administration of the OSS users				
maintenance of the connection to OSS				
<b>Other</b>				
creating applications/reports				
archiving				
functionality changes				
<b>SAP servers installation</b>				
initial hardware installation				
initial OS installation				
initial DB installation				
initial SAP installation				
Installation of the additional language				
<b>WAN connections and desktops configuration</b>				
Printer installation (connecting printer to workstation, connecting to print server)				
Printer configuration from SAP				
spool administration				
SAP GUI installation on a workstations				
installation and configuration of the workstations				
Router configuration				
<b>Interfaces</b>				
Monitoring of connections (SAP PI Communication Channels)	Daily			
Error Message Analyzing – technical (connection problems)				
Setting up communication infrastructure				
Maintenance of communication infrastructure (changing connections)				
Connection Error analysis				
Monitoring of Messages (ABAP+JAVA)	Daily			
OS jobs monitoring				
<b>SAP user account administration</b>				
adding, removing user accounts				
adding, removing authorizations				

service/activity	frequency	Zajišťuje		Komentář
		ČEPRO	RANKENEN	
changing password, locking, unlocking, changing master data				
changing roles, profiles				
user accounts monitoring	monthly			
<b>Disaster Recovery</b>				Nerešeno
Planning and monitoring of disaster recovery procedures				
Database synchronization monitoring	on-line			
Disaster recovery tests (to 1 times a year)				
<b>Měsíční report z profylaxe</b>				
Měsíční report z profylaxe systému SAP ERP (produkce a test)	Monthly			
Měsíční report z profylaxe systému SAP PI (produkce a test)	Monthly			
Měsíční report z profylaxe systému SAP SolMan (produkce)	Monthly			

Součástí provedení této SLA služby specifické aktivity systémové podpory je vytvoření zprávy o průběhu služby obsahující výčet zjišťovaných parametrů, nalezených nedostatků a provedených zásahů.

- Služba se poskytuje vzdáleně přes VPN připojení, jehož dostupnost zajistí Objednatel. V případě nefunkčnosti VPN připojení se činnost Poskytovatele závislá na tomto připojení realizuje v sídle objednatel a doba řešení se prodlužuje o přiměřený čas na cestu do nejbližšího sídla objednavatele.

### 3. SPECIFIKACE SLUŽBY APLIKAČNÍ PODPORA

Předmětem této SLA služby je řešení Požadavků Objednatel na poskytování konzultací, implementačních a programátorských prací na Informačním systému, které Objednatel považuje za potřebné pro zajištění hladkého provozu IS ve stávající verzi a nastavení tak, aby byla minimalizována rizika spojená s případnou nedostupností nebo závadami v provozu IS.

Pro tuto SLA službu jsou definovány Priority řešení nahlášených Požadavků určující dále parametry jejich řešení a kritéria definovaná pro rozhodnutí o přiřazení určité priority k danému Požadavku. Pokud má Požadavek charakter chyby, pak pro zařazení do příslušné kategorie zároveň musí platit, že chyba Informačního systému je reprodukovatelná v testovacím prostředí Objednatel:

Prioritu stanoví oprávněná osoba Objednatel při hlášení Požadavku. V případě, že oprávněná osoba Objednatel stanoví prioritu v rozporu s názorem vedoucího projektu Poskytovatel, bude priorita upravena po vzájemné dohodě těchto dvou oprávněných osob.

Pro tuto SLA službu jsou v závislosti na Prioritě definovány doby Odezvy a doby vyřešení v odst. 6.3 Smlouvy.

Služba je dostupná v intervalu dle odst. 6.3 Smlouvy. Definovaný interval jsou „pracovní hodiny“.

Součástí provedení této SLA služby je vytvoření zprávy o průběhu služby obsahující výčet prováděných prací.

Služba se poskytuje buď osobně v sídle Objednatele, telefonicky nebo vzdáleně přes VPN připojení, jehož dostupnost zajistí Objednatel. V případě nefunkčnosti VPN připojení se činnost Poskytovatele závislá na tomto připojení přerušuje do doby obnovení spojení.

Objednatel zodpovídá za funkčnost infrastruktury a počítačové sítě, na které se IS provozuje, a za VPN připojení pro zásahy řešitele dle předchozího odstavce.

Objednatel zodpovídá za chyby způsobené nesprávným vložením dat. Poskytovatel nezodpovídá za obsah a kvalitu vložených dat.

Vyřešením se rozumí uvedení informačního systému SAP do provozního stavu před výskytem chyby.

Objednatel je povinen přijmout jako dočasné vyřešení Požadavku Priority 1 i takovou opravu chyby, která sice není uvedením informačního systému SAP do standardního provozního stavu, ale provoz systému je umožněn v režimu s náhradním řešením. V takovém případě je Požadavek Priority 1 překlasifikován na požadavek Priority 2 nebo 3, a chyba bude odstraněna v termínech platných pro danou Prioritu.

Poskytovatel v rámci služby Aplikační podpora zajistí i změny nastavení systému SAP – v rámci této úrovně budou řešeny úpravy nastavení systému, např. při organizačních změnách, zásadních změnách pracovních postupů objednatelů aj. Poskytovaná služba bude zahrnovat též zajištění implementace nových modulů a funkčních celků systému SAP, implementaci dalších produktů, realizace rozhraní na externí systémy, upgrade systému a to na základě samostatného Požadavku objednavatele. Ke každému Požadavku musí poskytovatel předložit odhad pracnosti, který bude mít body:

- a) Analýza Požadavku
- b) Návrh řešení a realizace Požadavku
- c) Potřeba případného školení a dokumentace.

Poskytovatel se zavazuje dodržovat interní předpisy objednatelů, se kterými bude seznámen. Oblast SAP je zdokumentována v interním předpisu číslo 11/ÚVS/01/02/2017 Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.

V případě potřeby nebo dle vlastního uvážení Poskytovatel zřídí další prostředí systému SAP (nad rámec testovacího a produkčního) s tím, že odměna za zřízení a provoz takového prostředí je obsažena v měsíční paušální ceně za poskytování služeb.

### Příloha č. 3

#### Způsob výpočtu dostupnosti systému a metriky odezvy na problém nebo vyřešení problému a metriky odezvy aplikace:

##### Vzorec pro výpočet dostupnosti příslušného prostředí systému SAP.

$$\{ \text{Dostupnost systému} \} = \left( \frac{\{ \text{Kalendářní časový fond v měsíci} \} - \{ \text{Nedostupnost systému} \}}{\{ \text{Kalendářní časový fond v měsíci} \}} \right) \times 100$$

- { Dostupnost systému } ... dostupnost systému SAP v daném prostředí za stanovenou dobu - kalendářním měsíci (jednotka %)
- { Nedostupnost systému } ... nedostupnost systému SAP v daném kalendářním měsíci (jednotka - hodiny) bez ohledu na důvod nedostupnosti systému (tj. do doby nedostupnosti se započítávají i servisní odstávky systému). Nedostupností se rozumí stav, kdy není možné využít veškerých funkcionalit systému SAP.  
Za nedostupnost systému se nepovažují stavy způsobené výlučně selháním hardwarového vybavení objednatele.
- { Kalendářní časový fond v měsíci } ... kalendářní časový fond v daném měsíci (jednotka hodiny)

##### Příklad:

*Výpočet dostupnosti systému v měsíci listopad, systém SAP v produkčním prostředí byl nedostupný 10 hodin.*

$$\{ \text{Kalendářní časový fond v měsíci} \} = 30 \times 24 = 720 \text{ hodin}$$

$$\{ \text{Nedostupnost Systému} \} = 10 \text{ hodin}$$

$$\{ \text{Dostupnost Systému} \} = \left( \frac{\{ \text{Kalendářní časový fond v měsíci} \} - \{ \text{Nedostupnost Systému} \}}{\{ \text{Kalendářní časový fond v měsíci} \}} \right) \times 100 = \left( \frac{720 - 10}{720} \right) \times 100 = 98,61 \%$$

##### Vzorec pro výpočet Metriky odezvy na problém nebo vyřešení problému:

$$\{ \text{Metrika} \} = \left( \frac{\{ \text{Počet problému} \} - \{ \text{Počet problémů v prodlení} \}}{\{ \text{Počet problémů} \}} \right) \times 100$$

- { Metrika } ... minimální požadovaná hodnota úspěšnosti, jenž musí být dosažena v rámci vyhodnocení dosažení Hodnoty stanové pro dostupnosti nebo jednotlivé odezvy na problém nebo vyřešení problému stanovené Priority v daném prostředí systému SAP a daném období, ve kterém se provádí vyhodnocení (jednotka %)
- { Počet problémů } ... počet problémů stanové Priority v příslušném prostředí systému SAP za dané období vyhodnocení, jenž byly zjištěny a u nichž mělo dojít k odezvě na problém nebo měl být problém stanovené Priority poskytovatelem vyřešen ve stanovenou dobu (podle toho, která metrika má být stanovena)
- { Počet problémů v prodlení } ... počet problémů v příslušném prostředí systému SAP za dané období vyhodnocení, které bez včasné odezvy nebo vyřešení (podle toho, která metrika má být stanovena), tj. problémy u nichž je poskytovatel v prodlení s odezvou nebo vyřešením.

##### Příklad:

*Výpočet Metriky odezvy na problém Priority 1 v měsíci listopad, počet problémů Priority 1 u systému SAP v produkčním prostředí byl 70, z nichž u 2 byl poskytovatel v prodlení s odezvou na problém.*

$$\{ \text{Počet problémů} \} = 70$$

$$\{ \text{Počet problémů v prodlení} \} = 2$$



$$\{Metrika\} = ((\{ Počet problémů \} - \{ Počet problémů v prodlení \}) / \{ Počet problémů \}) \times 100 = ((70 - 2)/70) \times 100 = 97,14 \%$$

**Vzorec pro výpočet Metriky odezvy aplikace:**

$$\{ Metrika \} = ((\{ Počet odezev \} - \{ Počet odezev v prodlení \}) / \{ Počet problémů \}) \times 100$$

{ Metrika } ... minimální požadovaná hodnota úspěšnosti, jenž musí být dosažena v rámci vyhodnocení dosažení Hodnoty stanové pro jednotlivé odezvy aplikace v daném prostředí systému SAP a daném období, ve kterém se provádí vyhodnocení (jednotka %)

{ Počet odezev } ... počet odpovědí systému SAP na požadavek uživatele v příslušném prostředí systému SAP za dané období vyhodnocení, jenž byly zjištěny a u nichž mělo dojít k odezvě systému SAP ve stanovenou dobu

{ Počet odezev v prodlení } ... počet odpovědí systému SAP na požadavek uživatele v příslušném prostředí systému SAP za dané období vyhodnocení, které jsou bez včasné odezvy, tj. u nichž je poskytovatel v prodlení s odezvou.

**Příklad:**

*Výpočet Metriky odezvy aplikaci ve dni 30. listopadu 2018, počet odpovědí systému SAP v produkčním prostředí byl 1200, z nichž u 50 byl poskytovatel v prodlení s odezvou na požadavek uživatele v příslušném prostředí systému SAP*

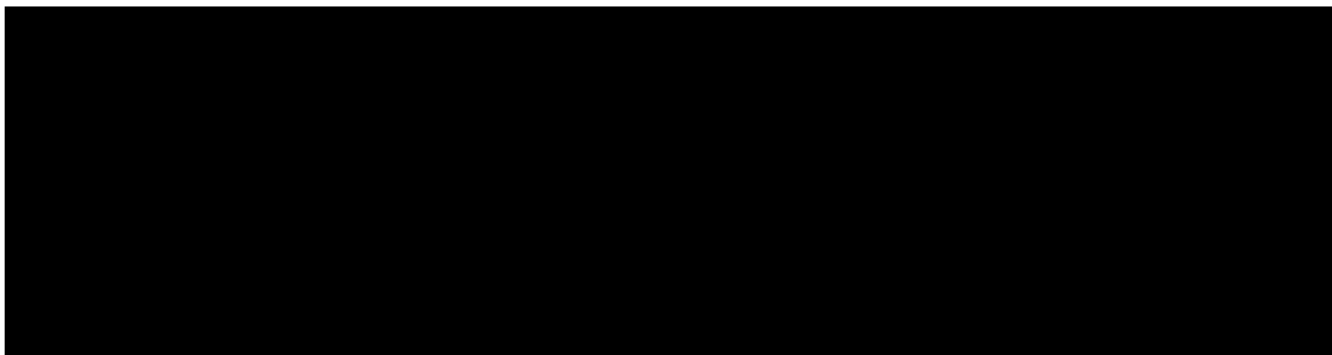
$$\{ Počet odezev \} = 1200$$

$$\{ Počet odezev v prodlení \} = 50$$

$$\{Metrika\} = ((\{ Počet odezev \} - \{ Počet odezev v prodlení \}) / \{ Počet odezev \}) \times 100 = ((1200 - 50)/1200) \times 100 = 95,83 \%$$

Příloha č. 4: Kontaktní údaje Poskytovatele a objednatele

Nad rámec osob uvedených v čl. 8 smlouvy se stanovují následující kontaktní osoby na straně poskytovatele a objednatele včetně komunikačních prostředků, prostřednictvím kterých je zajišťována komunikace smluvních stran:



Komunikační prostředky pro nahlašování problémů systému SAP a Požadavků:	
Telefon	
Helpdesk	<a href="https://helpdesk.ceproas.cz">https://helpdesk.ceproas.cz</a>