

Smlouva o poskytování podpory

IDS Scheer ČR, s.r.o.

Vídeňská 55

639 00 Brno, ČR

IČ : 62908901, DIČ: CZ62908901

Bankovní spojení : UniCredit Bank Czech Republic, a.s.

č. ú.: 5031440001/2700

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka
53320

jednající ing. Jiřím Hejdukem, generálním ředitelem a jednatelem společnosti,
(dále jen „Poskytovatel“)

a

Teplárny Brno, a.s.

se sídlem Okružní 25, 63800 Brno – Lesná,

IČ: 463 47 534, DIČ: CZ46347534

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně,
oddíl B, vložka 786

bankovní spojení: KB Brno-město, číslo účtu: 32606-621/0100

jednající: Ing. Alexej Nováček, místopředseda představenstva a generální ředitel
(dále jen “Zákazník”)

uzavřeli tuto **Smlouvu o poskytování podpory** v souladu s ustanovením § 269
odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen “Smlouvu”)

**Smluvní strany vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s
úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění
Smlouvy:**

DEFINICE TERMÍNŮ

Pro účely této Smlouvy se níže uvedenými termíny rozumí:

„Smlouvou“ tato Smlouva uzavřená mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, podepsaná osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, včetně jakýchkoliv svých příloh, dodatků, harmonogramů a všech dokumentů vztahujících se ke Smlouvě a tvořící její nedílnou součást.

„Údržbou a podporou“ Systému SAP služby, které jsou vymezeny v Příloze č.2. Smlouvy

„Požadavkem Zákazníka“ jakákoli objednávka nebo žádost o změnu, úpravu, rozvoj, nebo opravu systému ohlášená Zákazníkovi v souladu s nastavenými komunikačními pravidly.

„Service managerem“ odpovědná osoba ve věcech odborných a realizačních za stranu Poskytovatele.

„ISC“ IDS Scheer Support Center

„Člověkodnem“ výkon práce jednoho člověka po dobu 8 hodin.

„Víceprací“ servisní výkony dodávané na základě požadavku Zákazníka nad rámec dohodnutého měsíčního objemu.

1. ZÁRUKY SMLUVNÍCH STRAN, ÚČEL SMLOUVY

- 1.1. Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2. Zákazník prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby spočívající v:
 - 2.1.1. Běžná podpora a údržba systému SAP v rozsahu definovaném v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen “běžná podpora SAP”). Jednotlivé objednávky a Požadavky Zákazníka, jejichž periodicita není v této Smlouvě upravena, budou Poskytovatelem přijímány prostřednictvím ISC v souladu s Přílohou č. 2, pokud nebude dohodnuto jinak.
 - 2.1.2. Rozšířená podpora systému SAP v rozsahu definovaném v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen “rozšířená podpora SAP”). Tato podpora může být Objednatelem písemně vyžádána vždy do 15. dne předcházejícího měsíce.
 - 2.1.3. Rozšířená podpora systému SAP IS-U v rozsahu definovaném v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen “rozšířená podpora SAP IS-U”). Tato podpora může být Objednatelem písemně vyžádána vždy do 15. dne předcházejícího měsíce.
- 2.2. V případě, že Zákazník bude požadovat službu, která souvisí s podporou či úpravou jiného systému než Systému SAP Zákazníka, Poskytovatel prověří, nalezne-li příslušné odborné kapacity pro danou oblast a bude-li mít takovou kapacitu k dispozici, danou službu rovněž poskytne za sazby uvedené v Příloze č.3 Ceny. V případě, že Poskytovatel příslušnou kapacitu nenalezne, je oprávněn tuto požadovanou službu odmítnout.
- 2.3. V průběhu plnění Smlouvy bude vypracován Základní dokument projektu, kterým se pro účely této Smlouvy rozumí smluvními stranami dohodnuté a Objednatelem schválené vyjasnění úkolů, spoluodpovědnosti, organizace a součinnosti.
- 2.4. Zákazník se touto Smlouvou zavazuje vyvinout součinnost nejméně v rozsahu stanoveném v článku 10 a dále se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou odměnu (cenu).
- 2.5. Rozsah podpory může být dohodou smluvních stran a v souladu s právními předpisy dodatečně rozšířen; Poskytovatel takovou změnu neodmítne, je-li to

v jeho provozních možnostech. Rozšířit rozsah podpory lze i písemným přijetím písemné objednávky Oprávněnými osobami.

3. MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Místem poskytování podpory je sídlo Zákazníka. Poskytovatel je oprávněn některé části plnění poskytovat prostřednictvím vzdáleného připojení, které zajistí Zákazník.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Cena za poskytování běžné podpory se stanoví jako cena smluvní a je blíže určena v Příloze č. 3 této Smlouvy, a to včetně denní sazby za jednoho pracovníka Poskytovatele podílejícího se na případných pracích, které jsou nad rámec předmětu podpory a údržby dle této Smlouvy dle požadavků Zákazníka. Není-li v této příloze výslovně stanoveno jinak, je cena uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude k ceně připočítána v zákonem stanované výši.
- 4.2. Cena za poskytování rozšířené podpory systému SAP se stanoví jako cena smluvní a je blíže určena v Příloze č. 3 této Smlouvy, a to včetně denní sazby za jednoho pracovníka Poskytovatele podílejícího se na případných pracích, které jsou nad rámec předmětu podpory a údržby dle této Smlouvy dle požadavků Zákazníka. Není-li v této příloze výslovně stanoveno jinak, je cena uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude k ceně připočítána v zákonem stanované výši.
- 4.3. Cena za poskytování rozšířené podpory systému SAP IS-U se stanoví jako cena smluvní a je blíže určena v Příloze č. 3 této Smlouvy, a to včetně denní sazby za jednoho pracovníka Poskytovatele podílejícího se na případných pracích, které jsou nad rámec předmětu podpory a údržby dle této Smlouvy dle požadavků Zákazníka. Není-li v této příloze výslovně stanoveno jinak, je cena uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude k ceně připočítána v zákonem stanované výši.
- 4.4. Cena za pravidelná plnění bude Zákazníkem hrazena na základě faktury vždy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla pravidelná plnění Zákazníkovi Poskytovatelem poskytnuta, a to ve výši měsíční paušální částky stanovené v Příloze č. 3 této smlouvy
- 4.5. Cena prací nad pravidelná plnění bude Zákazníkem hrazena na základě faktury vždy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byly práce nad pravidelná plnění poskytnuty, a to ve výši sazeb uvedených v příloze 3. Přílohou faktury bude vždy výkaz o rozsahu skutečně poskytnutých služeb v příslušném měsíci odsouhlasených oprávněnou osobou Zákazníka.
- 4.6. Nejmenší jednotkou pro výpočet ceny činností prováděných vzdáleným připojením je hodina. Nejmenší jednotkou pro výpočet ceny činností prováděných u zákazníka jsou 4 hodiny.

- 4.7. Splatnost všech faktur činí dvacet jedna dní ode dne jejich doručení smluvní straně povinné platit, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak. Faktura se považuje za doručenou též, bylo-li její převzetí odepřeno, nebo pokud se ji nepodařilo doručit pro nepřítomnost adresáta, ač byla zaslána na adresu sídla Zákazníka uvedenou v této Smlouvě nebo dodatečně Zákazníkem oznámenou jako změna sídla, a to třetí den po jejím prokazatelném odeslání. Je-li v průběhu plnění cena nebo její část placena na základě zálohových faktur, je Poskytovatel povinen vystavit po ukončení plnění, není-li v platebním kalendáři stanoven jiný termín, konečnou fakturu s náležitostmi daňového dokladu, ve které budou zohledněny vyplacené zálohy a DPH a bude uvedeno datum zdanitelného plnění.**
- 4.8. Faktura musí obsahovat veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejména ustanovením § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené potřebné údaje, je Zákazník oprávněn vrátit ji Poskytovateli ve lhůtě splatnosti s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Zákazníkovi. V případě, že Zákazník fakturu vrátí, přestože faktura byla vystavena řádně a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta se nepozastavuje a pokud Zákazník fakturu nezplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.**
- 4.9. Peněžité částky se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. K vyrovnání závazku Zákazníka dojde připsáním částky na účet Poskytovatele.**
- 4.10. V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní úrok z prodlení, jehož roční výše odpovídá Nařízení vlády č. 163/2005 Sb., v platném znění. Tím není dotčen ani omezen nárok Poskytovatele na náhradu vzniklé škody.**

5. VLASTNICKÉ PRÁVO A PRÁVO UŽITÍ

- 5.1. V případě, že je výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, získá Zákazník k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem oprávnění k výkonu práva jej užít (licenci), a to jako licenci nevýhradní, nepřenositelnou, teritoriálně omezenou územím České republiky a na dobu poskytování údržby a podpory dle této Smlouvy. Zákazník je oprávněn užívat takto vytvořené dílo pouze v souladu s účelem vyplývajícím z této Smlouvy a za podmínek jí stanovených. To platí i ohledně veškerých technických řešení, koncepcí, know-how, postupů či metod zpracování dat, analytických nástrojů, software, pracovní dokumentace, diagramů, schémat a konceptů, pokud jsou vyvinuty Poskytovatelem při poskytování údržby a podpory dle této Smlouvy a nemají charakter autorského díla. Smluvní strany se dohodly, že cena za licenci k dílu dle odst. 5.1 této Smlouvy je již zahrnuta v ceně za poskytování údržby a podpory na základě této Smlouvy.

6. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 6.1. Každá ze smluvních stran jmenuje Oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 6.2. Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit, jinak nemá vůči druhé straně právní účinky.

7. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 7.1. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 7.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost (§ 374 Obchodního zákoníku).
- 7.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 7.4. Poskytovatel není v prodlení s poskytováním plnění dle této Smlouvy, jestliže prodlení s plněním bylo způsobeno na straně Zákazníka, a to zejména prodlením Zákazníka s poskytnutím součinnosti. Termíny plnění stanovené v Příloze č. 2 Smlouvy se v takovém případě prodlužují o dobu, po kterou byl Zákazník v prodlení s poskytnutím součinnosti.

- 7.5. Případná náhrada škody bude zaplacená v české měně, přičemž pro přepočít na českou měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.

8. SANKCE

- 8.1. Smluvní strana je v prodlení s plněním nepeněžitěho závazku, jestliže nesplní řádně svůj závazek, který pro smluvní stranu vyplývá ze Smlouvy anebo platných právních předpisů.
- 8.2. Pokud je vada předmětu podpory zaviněna neznalostí koncového uživatele, je řešení zahájeno v době dle tabulky v Příloze č.2, avšak v případě nedodržení termínu zahájení řešení nebo průběhu řešení nebudou uplatňovány příslušné sankce.
- 8.3. Smluvní pokuty dle tohoto článku 8 jsou splatné 30 dní ode dne, kdy Smluvní strany obdrží fakturu za porušení smluvní povinnosti zajištěné smluvní pokutou.
- 8.4. Garance uvedené v této Smlouvě se nevztahují na řešení vad produktu SAP ani jiných softwarových produktů. Garance produktu SAP jsou řešeny licenční smlouvou.

9. OCHRANA INFORMACÍ

- 9.1. Žádná ze smluvních stran nesmí zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany. To neplatí, mají-li být za účelem plnění této Smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům, orgánům nebo jejich členům a subdodavatelům Poskytovatele podílejících se na plnění dle této Smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v tomto článku 9, a to v jen rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této Smlouvy.
- 9.2. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy
- 9.2.1. smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;
- 9.2.2. smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou smluvní stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
- 9.2.3. může smluvní strana získat bezúplatně tuto informaci od třetí osoby, která není omezena v jejím zpřístupnění;
- 9.2.4. obdrží smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci; nebo
- 9.2.5. je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
- 9.3. Za důvěrné informace jsou, dle této Smlouvy, považovány veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, zejména informace, které se smluvní strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či

ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny. Za důvěrné informace jsou dále dle této Smlouvy považovány software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace Poskytovatele, poskytovatelů jejich licencí nebo Zákazníka.

- 9.4. Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou smluvní stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této Smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnutým druhou smluvní stranou.
- 9.5. Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou smluvní stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 9.6. Po ukončení nebo zrušení jakékoli licence poskytnuté na základě této Smlouvy Zákazník zničí a písemně zničení Poskytovateli potvrdí, nebo vrátí Poskytovateli všechny originály a kopie Software a dokumentace, k nimž byla zrušena nebo ukončena licence, a všechny s nimi související důvěrné informace v držení Zákazníka včetně důvěrných informací začleněných do jiného software nebo písemností. Na žádost Zákazníka Poskytovatel neprodleně vrátí Zákazníkovi nebo zničí důvěrné informace Zákazníka, které již nejsou zapotřebí pro účely této Smlouvy.
- 9.7. Smluvní strany se zavazují, že zavážou své zaměstnance, statutární orgány, jejich členy a subdodavatele, kterým jsou zpřístupněny důvěrné informace dle odst. 9.3 této Smlouvy, k povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu tohoto článku 9.
- 9.8. Budou-li informace poskytnuté Zákazníkem, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, je Zákazník povinen zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování. Této povinnosti se Zákazník nemůže zprostit.
- 9.9. Povinnost utajovat důvěrné informace uvedená v tomto článku 9 zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti této Smlouvy a po dobu 2 (slovy: dvou) let po ukončení jejich smluvního vztahu.
- 9.10. Žádné ustanovení této Smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje Poskytovatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této Smlouvy.

10. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 10.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 10.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 10.3. Zákazník se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup na místo plnění a k informačním systémům Zákazníka, tak aby byl Poskytovatel schopen řešit vzniklé havarijní situace a požadavky Zákazníka.
- 10.4. Zákazník je povinen nejpozději do dvou (2) pracovních dnů od podpisu této smlouvy zajistit a protokolárně předat Poskytovateli přístupová práva k Informačnímu systému v rozsahu nezbytném pro účely této smlouvy. V případě, že Zákazník nezajistí Poskytovateli přístupová práva v požadovaném čase a požadovaném rozsahu, nebo v průběhu plnění Poskytovatele tyto práva jakkoliv omezí nebo zruší, není Poskytovatel v prodlení, ani nenese Poskytovatel odpovědnost za případné vzniklé škody.
- 10.5. Zákazník je povinen nejpozději do 14ti pracovních dnů od podpisu této smlouvy zajistit a protokolárně předat Poskytovateli všechny systémy ve stavu nezbytném pro účely této Smlouvy. V případě, že Zákazník nezajistí Poskytovateli stav systémů v požadovaném čase a požadovaném rozsahu, nebo v průběhu plnění Poskytovatele stav těchto systémů jakkoliv omezí, není Poskytovatel v prodlení, ani nenese odpovědnost za případné vzniklé škody.
- 10.6. Bude-li Poskytovatel v prodlení z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti, nebude toto předmětem sankcí.
- 10.7. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím Oprávněných osob, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi pověřených pracovníků.
- 10.8. Není-li stanoveno jinak, oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, musí být učiněna v písemné podobě a druhé smluvní straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy.
- 10.9. Ostatní oznámení mezi smluvními stranami, která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být pro činnosti dle čl. 2.1. Smlouvy učiněna prostřednictvím ISC dle Přílohy č. 2 Smlouvy nebo pro ostatní činnosti v elektronické nebo písemné podobě na adresu oprávněné osoby dle čl. 6 Smlouvy.
- 10.10. Oznámení se považují za doručena tři (3) pracovní dny po jejich prokazatelném odeslání.
- 10.11. Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument textového editoru MS Word verze 2000 nebo vyšší na dohodnutém médiu.

- 10.12. Zákazník se zavazuje koordinovat činnosti s externími dodavateli při zajišťování a rozvoji funkčnosti rozhraní provozovaných SAP systémů.**
- 10.13. Pokud nebude dohodnuto jinak, Zákazník se zavazuje provést a prokazatelně předat výsledky testování provedených změn před jejich transportem do produktivního systému nejpozději do tří (3) dnů od jejich předání Poskytovatelem.**
- 10.14. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.**

11. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 11.1. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a uzavírá se na dobu neurčitou
- 11.2. Výpovědní lhůta je dohodou mezi smluvními stranami stanovena na 12 měsíců pro první kalendářní rok platnosti této Smlouvy a na 3 měsíce pro všechny další a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.
- 11.3. Účinnost této Smlouvy lze ukončit:
 - 11.3.1. dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
 - 11.3.2. písemným odstoupením od Smlouvy za podmínek stanovených v odst. 11.4. a 11.5. v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran, které je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně ;
 - 11.3.3. písemnou výpovědí dle odst. 11.2.
- 11.4. Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména prodlení smluvní strany s plněním povinnosti dle této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) kalendářních dnů.
- 11.5. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení Smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, neodstranila.
- 11.6. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna odstoupit od smlouvy v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace, bude zahájeno insolvenční řízení nebo příslušným soudem rozhodnuto o jejím úpadku.
- 11.7. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany informací a řešení sporů.

12. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 12.1. Práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem, v platném znění a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 12.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy přednostně dohodou.
- 12.3. Pokud se případný spor z této Smlouvy nepodaří vyřešit smírně, je kterákoli ze smluvních stran oprávněna se obrátit na příslušný soud.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. Tato Smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č. 513/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů, obchodní zákoník.
- 13.2. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 13.3. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č. 1 Oprávněné osoby
 - Příloha č. 2 Specifikace předmětu plnění
 - Příloha č. 3 Ceny
 - Příloha č. 4 Seznam zkratk
- 13.4. Tato Smlouva je uzavřena ve čtyřech (4) vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou (2) vyhotoveních.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují své podpisy:

Poskytovatel

Zákazník

V _____ dne _____.____._____

V _____ dne _____.____._____

.....
IDS Scheer ČR, s.r.o.

Ing. Jiří Hejduk
jednatel

.....
Teplárny Brno, a.s.

Ing. Alexej Nováček
generální ředitel

Příloha č. 1 - Oprávněné osoby

Zákazník:

- ve věcech smluvních: xxx
- ve věcech obchodních: xxx
- ve věcech technických a realizačních: xxx

Poskytovatel:

- ve věcech smluvních: xxx
- ve věcech obchodních: xxx
- ve věcech technických a realizačních: xxx

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního a smluvního charakteru, jsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a realizačních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání technického charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Smlouva.

Příloha č. 2 - Specifikace předmětu plnění

Poskytovatel bude poskytovat služby běžné podpory SAP definované v Příloze č.2 Smlouvy pro systémy zákazníka vyjmenované v tabulce 2.1.

Tabulka 2.1. Podporované systémy

SAP ERP (BC, FI, AM, CO, MM, SD), IS-U, Integrace	Produktivní, vývojový, testovací
SAP Solution Manager	Produktivní

Poskytovatel bude poskytovat služby rozšířené podpory SAP pro systémy zákazníka vyjmenované v tabulce 2.2.

Tabulka 2.2. Podporované systémy

SAP ERP (BC, FI, AM, CO, MM, SD), Integrace	Produktivní, vývojový, testovací
---	----------------------------------

Poskytovatel bude poskytovat služby rozšířené podpory SAP IS-U pro systémy zákazníka vyjmenované v tabulce 2.3.

Tabulka 2.3. Podporované systémy

SAP IS-U	Produktivní, vývojový, testovací
----------	----------------------------------

1. Management dodávky

Dílní plnění „Management dodávky“ zaručuje dostupnost a aktivity servisního manažera (service managera).

Služby obsažené v této kapitole jsou součástí měsíčního paušálu, jehož cena je uvedena v Příloze č.3 Smlouvy.

V rámci služeb podpory bude zákazníkovi poskytnut vlastní Service manager, jehož úkolem na Projektu podpory bude zejména:

- ▶ Finanční řízení.
- ▶ Časové řízení.
- ▶ Dodržování požadované jakosti dodávky.
- ▶ Kontrola jakosti na straně Poskytovatele.
- ▶ Návrh organizace a projektového týmu.
- ▶ Vedení dokumentace.
- ▶ Návrh pracovních postupů.
- ▶ 1x měsíčně návštěva Zákazníka v místě plnění.
- ▶ Tvorba a vedení Základního dokumentu projektu podpory.
- ▶ Pravidelně měsíčně proběhne schůzka na úrovni vedoucích projektu za účelem vyhodnocení úrovně poskytované podpory.
- ▶ Vyřizovat případné reklamace ze strany Zákazníka.

2. Garance a Service Desk

Služby obsažené v této kapitole jsou součástí měsíčního paušálu, jehož cena je uvedena v Příloze č.3 Smlouvy.

Centrum podpory provozované Poskytovatelem je dáno k dispozici Zákazníkovi, aby mu pomohlo evidovat Požadavky uživatelů a jejich řešení.

Centrum podpory je prostředníkem mezi Zákazníkem a Poskytovatelem a zajišťuje zejména:

- ▶ Objednávání služeb.

- ▶ Příjem reklamace provozu či vyúčtování služby.
- ▶ Příjem hlášení poruchy služby.
- ▶ Konzultace pro koncové pracovníky Zákazníka.
- ▶ Jednotnou evidenci problémů.
- ▶ Eskalaci.

Centrum podpory pro svoji práci využívá podpůrných nástrojů, jako např. HelpDeskovou aplikaci společnosti IDS Scheer.

Garantované reakční doby

Poskytovatel garantuje při následujícím členění chyb (vad) a Požadavků Zákazníka jim odpovídající reakční doby a garance pro moduly BC, FI, AM, CO, MM, SD:

Priorita	Odezva	Nástup na řešení	Definice priority
1	1 hod.	6 hod.	Funkčnost celého SAP systému je zasažena tak, že nemohou být prováděny kritické procesy Zákazníka. Řešení náhradním způsobem je vyloučeno.
2	8 hod.		Provádění denních procesů Zákazníka je vážně narušeno z důvodů přímo souvisejících s předmětem plnění (tj. se systémem SAP), systém je možno omezeně užívat, jelikož existuje náhradní řešení (například: jiný program, ruční zpracování, atd.);
3	16 hod.		Není vážně narušeno provádění denních procesů Zákazníka a existuje náhradní řešení; Vada se projevuje nefunkčností nebo sníženou funkčností části informačního systému, přičemž platí předchozí bod;
4	Do dvou pracovních dnů		Požadavek na změnu, úpravu, konzultaci nad rámec běžných provozních potřeb. Práce budou vzájemně koordinovány z hlediska požadavků a potřeb Zákazníka a efektivity poskytovaných služeb.

Poznámka:

Pokud se jedná o skrytou závadu neodhalenou provedenými testy a závada je neodstranitelná nastavením Produktu, bude odstraňována pomocí systému OSS společnosti SAP ve lhůtách poskytovaných systémem OSS.

Dodavatel neodpovídá za vady způsobené chybou software SAP. Takto vzniklé incidenty budou řešeny zadáním OSS Message na poskytovatele softwaru společnost SAP ČR, s.r.o. v případě, že Zákazník bude mít zaplacenou maintenance pro dané období. Na takto vzniklé chyby se nevztahuje smluvní ujednání o době a nelze tedy uplatňovat žádnou smluvní pokutu ani náhradu škody .

Garantovanou dobu je možno dodržet pouze za předpokladu užití garantovaných komunikačních kanálů, tj. aplikace HelpDesk a HotLine.

Garantovaná doba se vztahuje i k požadavkům vzniklým zaviněním ze strany Zákazníka. V takových případech se však k těmto službám nevztahují sankční ustanovení.

Garantovaná reakční doba (SLA) se nevztahuje na záruční vady díla upravené samostatnou smlouvou.

Komunikační kanály ISC

Ke komunikaci s ISC lze využít nejen HelpDeskové aplikace dostupné na webových stránkách <http://www.ids-scheer.cz>, ale, v případě kdy nelze použít uvedený způsob, i další komunikační kanály.

Komunikační kanály:

- ▶ Web <http://www.ids-scheer.cz> – preferovaný garantovaný komunikační kanál
- ▶ Telefon **+xxx** – garantovaný komunikační kanál
- ▶ e-mail na adresu xxx – negarantovaný komunikační kanál

Ve všech zmiňovaných případech je požadavek zaevidován a zpracováván standardní cestou. Vzájemně zastupitelné komunikační kanály umožňují garanci toho, že je problém registrován a v závislosti na jeho závažnosti jsou zahájeny práce na jeho odstranění.

Dostupnost ISC

Prostředek:	Telefon - HotLine	E-mail	Web
Kontakt:	+420 xxx	xxx	https://icc.ids-scheer.cz
Dostupnost:	Nepřetržitě	Nepřetržitě	Nepřetržitě
Časové omezení reakce:	Nepřetržitě	7-24 hod. v pracovní dny	Nepřetržitě

Všechny Požadavky Zákazníka musí být evidovány ISC standardními postupy (předepsanými komunikačními kanály), aby mohla být zaručena požadovaná reakční doba a včasné zahájení řešení. Popis postupu pro zaevidování požadavku standardní cestou do databáze požadavků bude vysvětlen odpovědným pracovníkům Objednatele při úvodním školení na použití aplikace HelpDesk. Ohlášení požadavků bude primárně probíhat přes webový formulář aplikace HelpDesk na stránce <http://www.ids-scheer.cz/>, kde je prokazatelná evidence přijatých požadavků nebo hlášení a reakční doby. V případě jeho nedostupnosti bude komunikace probíhat telefonicky. Zákazník uvede do Požadavku Zákazníka pravdivé kontaktní údaje zadavatele požadavku, odpovídající závažnost problému, klasifikaci problému, požadavky na osoby, kalendářní termíny a na formy požadované služby.

Poskytovatel potvrdí požadavek (a to i ústně) v nejbližším možném termínu a vyspecifikuje v potvrzení osoby, termíny a formy řešení, případně navrhne jiné než požadované řešení. Ve složitějších případech se předpokládá víceřadová komunikace vedoucí k nalezení a potvrzení oboustranně vyhovujícího řešení.

Call centrum

Jednotlivá hlášení uživatelů bude přijímat Call Centrum, které zároveň spravuje aplikaci HelpDesk. Po přijetí požadavku definovanou cestou provádí ISC primární analýzu problému a přidělení kvalifikovaného řešitele. Aktivně dozoruje a řídí průběh řešení.

HelpDesková aplikace

HelpDesková aplikace firmy IDS Scheer je dostupná v režimu 7x24 jako primární způsob nahlášení uživatelského požadavku, nebo incidentu. Aplikace umožňuje kategorizovat požadavky podle produktů, typu služby a naléhavosti. Uvedená specifikace plnění vychází ze standardu poskytovatele a může v průběhu času podléhat změnám.

Zákaznický HelpDesk umožňuje:

- ▶ Dostupnost v režimu 7x24.
- ▶ Jednoduché a přehledné uživatelské rozhraní.
- ▶ Definované scénáře přístupu do databáze.
- ▶ Evidenci uživatelských požadavků včetně příloh.
- ▶ Kategorizaci problémů.
- ▶ Sledování průběhu řešení v krocích.
- ▶ Evidenci vzniklých nákladů.
- ▶ Řízený schvalovací proces předávaných řešení.
- ▶ Tvorbu přehledů a statistik.
- ▶ Evidovanou komunikaci žadatele a řešitele.

Zákazníkovi bude poskytnuto bezplatně školení na využívání aplikace HelpDesk v rozsahu 2 hod. a bude mu předán uživatelský manuál pro práci s aplikací.

Metodika řešení reklamací

Veškeré případné reklamace ze strany Zákazníka budou zadány Zákazníkem do HelpDeskové aplikace popsané v této příloze. V této aplikaci bude evidován jejich celý životní cyklus až do konečného vyřešení a následně archivován. Konkrétní postup bude následující:

- ▶ Zákazník zadá do Helpdeskové aplikace požadavek na reklamaci a podrobný popis reklamovaného požadavku.
- ▶ Servisní manažer Poskytovatele zabezpečí provedení analýzy daného požadavku za účelem posouzení reklamace a ocenění pracnosti.
- ▶ Pokud nebude požadavek ze strany Servisního manažera Poskytovatele uznán jako reklamace, předloží Zákazníkovi (osobně nebo některým z dalších dohodnutých komunikačních kanálů v písemné nebo elektronické podobě) zdůvodnění proč se nejedná o reklamaci a současně předá Zákazníkovi ke schválení ocenění pracnosti řešení pracnosti daného požadavku.
- ▶ Pokud osoba oprávněná na straně Zákazníka se ztotožní s uvedeným zdůvodněním a současně schválí pracnost řešení daného požadavku (odsouhlasením v HelpDeskové aplikaci, včetně uvedení, že se nejedná o reklamaci) zabezpečí Servisní manažer Poskytovatele vyřešení předmětného požadavku.
- ▶ Pokud osoba oprávněná na straně Zákazníka se ztotožní s uvedeným zdůvodněním, ale z libovolného důvodu (například vysoké pracnosti) nebude nadále požadovat řešení tohoto požadavku, tak odsouhlasí v HelpDeskové aplikaci, že se nejedná o reklamaci a současně požádá o uzavření tohoto požadavku bez nároku na jeho řešení.
- ▶ Pokud nedojde k dohodě o uznání reklamace na úrovni oprávněných osob Zákazníka a Poskytovatele, bude tato problematika eskalována na ředitele projektu na obou stranách.

3. Podpora provozu

Služby obsažené v této kapitole jsou součástí měsíčního paušálu, jehož cena je uvedena v Příloze č.3 Smlouvy.

Proaktivní monitoring báze SAP

Jde o pravidelné servisní a profylaktické práce zahrnující průběžné monitorování (provádění periodických prací) pro zajištění maximální dostupnosti a bezproblémového chodu systému SAP u Zákazníka. Poskytovatel v dohodnutých termínech proaktivně sleduje chod definovaných systémů SAP u Zákazníka. Činnosti jsou realizovány vzdáleným připojením k systému.

Denní úlohy prováděné 1x denně v dohodnutou dobu na produktivních systémech v rámci proaktivního monitoringu:

- ▶ SAP ERP: Kontrola systémového logu.
- ▶ SAP ERP: Kontrola aktualizace.
- ▶ SAP ERP: Kontrola blokováných záznamů.
- ▶ SAP ERP: Kontrola krátkého dumpu.
- ▶ SAP ERP: Funkčnost Spoolu.
- ▶ SAP: Kontrola uzamknutí systémů, kontrola uzamknutí klientů.
- ▶ SAP: Kontrola dostupnosti systémů.
- ▶ DB: Kontrola provedení backupu databáze, backup archivních logů.
- ▶ DB: Kontrola konzistence databáze.
- ▶ DB: Velikost databáze a obsazený prostor.
- ▶ OS: Monitorování spotřeby místa na disku.

Úlohy prováděné 1x týdně v dohodnutou dobu na vývojových a testovacích systémech včetně Solution Manager systému v rámci proaktivního monitoringu:

- ▶ SAP ERP: Kontrola systémového logu.
- ▶ SAP ERP: Kontrola aktualizace.
- ▶ SAP ERP: Kontrola blokováných záznamů.
- ▶ SAP ERP: Kontrola krátkého dumpu
- ▶ SAP: Kontrola dostupnosti systémů.
- ▶ DB: Kontrola provedení backupu databáze, eventuálně backup archivních logů .
- ▶ DB: Kontrola konzistence databáze.
- ▶ DB: Velikost databáze a obsazený prostor.
- ▶ OS: Monitorování dostatečného místa na discích.

Přehled monitorovaných systémů

Název systému	Četnost monitoringu	Zpráva
<i>Systém PRO – ERP produktivní,</i>	<i>1 x denně proaktivní monitoring</i>	<i>Měsíčně</i>
<i>Systém QAS – ERP testovací,</i>	<i>1 x týdně proaktivní monitoring</i>	<i>Měsíčně</i>
<i>Systém DEV – ERP vývojový</i>	<i>1 x týdně proaktivní monitoring</i>	<i>Měsíčně</i>
<i>Systém PSM – SolMan vývojový</i>	<i>1 x týdně proaktivní monitoring</i>	<i>Měsíčně</i>

Závady zjištěné během pravidelných periodických kontrol jsou definovaným způsobem – emailovou notifikací nahlášeny Zákazníkovi. Práce na odstranění těchto závad Zákazník v případě zájmu založí do HelpDeskové aplikace.

V případě nedostupnosti systému anebo databáze provádí Poskytovatel nutná definovaná opatření včetně okamžité eskalace na odpovědné osoby Poskytovatele a Zákazníka.

Expertní monitoring, zpráva z monitoringu

Podklad expertního monitoringu pozůstává z týdenních automaticky generovaných zpráv z jednotlivých systémů a písemného doporučení k řešení zjištěných neshod v systému.

Zpráva z monitoringu je předávána jednou za měsíc v elektronické anebo písemné formě. Její obsah a způsob předání bude dohodnut nejpozději 14 dní po podpisu Smlouvy.

Update servis

Společnost SAP reaguje na přání a požadavky zákazníků tím, že vydává opravné notes, packages, nebo legislativní patche. V souvislosti s implementací těchto zlepšení a dodatků bude Zákazníkovi poskytnuta následující podpora:

1. Implementace Support packages – tato oblast zasahuje všechny systémy Zákazníka a pro provedení její aktualizace je nutno zkoordinovat činnost celého týmu podpory Poskytovatele i Zákazníka. Doporučená periodičita provedení aktualizace je 1x až 2x ročně. Termín aktualizace je stanovován na dobu mimo auditů, závěrek, případně dalších akcí souvisejících s úpravami v IT a infrastruktuře. Popis prací a termíny jsou vždy projednávány na úrovni vedení projektu. Postup aktualizace této skupiny je následující:

- ▶ Identifikace potřeby (uplynula definovaná doba, nebo systém nevyhovuje požadavkům na aktuálnost).
- ▶ Stanovení harmonogramu aktualizace – projektové vedení.
- ▶ Založení požadavků na HelpDesk – budou založeny požadavky dle dohodnutého harmonogramu, zejména pak: implementace SP (poradce báze) a kontrola po aplikaci jednotlivými dotčenými stranami (poradci a klíčoví uživatelé).
- ▶ Provedení aktualizace dle harmonogramu.

Dle smlouvy o podpoře je v rámci paušální platby provedena poradci IDS implementace SP a provedeny následné úpravy aplikace v rozsahu maximálně 1 člověkodenní za měsíc. Případné vícepráce jsou hrazeny v sazbách uvedených v Příloze č. 3 Smlouvy.

2. Patchování DB – probíhá 1x za rok a je dávana pouze na vědomí (formou záznamu v HelpDeskové aplikaci), neboť se netýká funkčnosti aplikací, ale zajištění aktuálnosti systému.

4. Poradenské služby

Dílčí plnění „Poradenské služby“ je vyhodnocováno a hrazeno podle kvantitativních ukazatelů.

Služby obsažené v této kapitole jsou součástí měsíčního paušálu. Cena za vícepráce nad rozsah paušálu bude kalkulována v sazbách odborníků uvedených v Příloze č.3 Smlouvy.

Operační služby - Bázové poradenství

Tyto služby si bude Zákazník objednávat prostřednictvím HelpDesku. Budou předmětem předplaceného balíčku služeb, uplatněny zde budou denní sazby uvedené v Příloze č. 3 Smlouvy.

Typické činnosti bázového poradenství, které mohou být zákazníkem objednány:

- ▶ Kontrola bezpečnostní politiky
- ▶ Správa uživatelů a přístupových práv.
- ▶ Kopie a mazání klientů SAP
- ▶ Příprava a provedení migrace dat v případě rozšíření systému o další funkce.
- ▶ Analýza potenciálních rozšíření systémů.
- ▶ Restart systému dle potřeb.
- ▶ Správa jobů ve spolupráci s administrátory Zákazníka.
- ▶ Obnova systému SAP po pádu databáze ze záloh poskytnutých Zákazníkem (systém je obnoven do stavu, jaký umožňuje stav zálohovacích médií). Předpokladem této služby je oboustranně schválení režim zálohování a pravidelné provádění testovacího Restore Recovery.
- ▶ Poskytovatel se může se Zákazníkem domluvit na vykonávání dalších činností správy báze SAP.

Aplikační služby

Poskytovatel bude poskytovat provozní podporu a podporu při rozvoji a modifikaci systému SAP po celou dobu platnosti smluvního vztahu mezi Zákazníkem a Poskytovatelem. Do této oblasti spadají převážně:

- ▶ Podpora a úpravy nastavení dle požadavků Zákazníka
- ▶ Realizace doplňujících řešení navazujících na implementaci SAP
- ▶ Úprava stávajících funkcí SAP
- ▶ Správa rozhraní na jiné systémy

V rámci koordinace vývojových požadavků bude prováděna evidence, administrace a správa vývojových požadavků v aplikaci HelpDesk.

Konzultační služby

- ▶ Správa archivačního systému
- ▶ Podpora při provádění metodických změn a jejich promítnutí do systému.
- ▶ Analýza potenciálních rozšíření systému.
- ▶ Informační servis a školení.
- ▶ Modifikace a zlepšení SAP standardu
- ▶ Vlastní aplikační vývoj s použitím ABAP
- ▶ Programování rozhraní

Informační servis

Do této oblasti spadá zejména školení Zákazníkovi na míru, prezentace a workshop pro uživatele.

Příloha č. 3 – Cena

Poskytovatel uvádí nabídkovou cenu na veškeré činnosti související s předmětem plnění, a to vyjádřenou formou balíčků a zároveň denní sazbou za práci konzultanta podle jeho role a podle typu služby.

Ceny jsou uváděny v Kč bez DPH. V případě nutnosti výjezdu k Zákazníkovi je minimální fakturovanou jednotkou půlden, tj. 4 hodiny. V ceně jsou zahrnuty veškeré vedlejší náklady.

Základní balíček služeb údržby (běžná podpora) - měsíční paušál

Služba	Platba	Cena za člověkoden	Počet předp. jednotek	Celková cena	Způsob objednávání	Převoditelná (poč. měsíců)
Management Dodávky						
<i>Service manager</i>	<i>Měsíčně</i>	<i>xxx</i>	<i>2</i>	<i>xxx</i>	<i>X</i>	<i>0</i>
Service Desk a garance						
<i>služby ISC</i>	<i>Měsíčně</i>	<i>xxx</i>	<i>NA.</i>	<i>xxx</i>	<i>X</i>	<i>0</i>
Podpora provozu						
<i>Monitoring báze SAP</i>	<i>Měsíčně</i>	<i>xxx</i>	<i>NA.</i>	<i>xxx</i>	<i>X</i>	<i>0</i>
<i>Aplikační a bázeová podpora</i>	<i>Měsíčně</i>	<i>xxx</i>	<i>14</i>	<i>xxx</i>	<i>HelpDesk</i>	<i>do 31.12. kalendářního roku</i>
Celkem měsíčně				xxx		

Rozšířený balíček služeb údržby (rozšířená podpora systému SAP ERP) – měsíční paušál

Služba	Platba	Cena za člověkoden	Počet předp. jednotek	Celková cena	Způsob objednávání	Převoditelná (poč. měsíců)
Management Dodávky						
<i>Service manager</i>	<i>Měsíčně</i>	<i>xxx</i>	<i>1</i>	<i>xxx</i>	<i>X</i>	<i>0</i>
Podpora provozu						
<i>Aplikační a bázeová podpora</i>	<i>Měsíčně</i>	<i>xxx</i>	<i>6</i>	<i>xxx</i>	<i>HelpDesk</i>	<i>do 31.12. kalendářního roku</i>
Celkem měsíčně				xxx		

Rozšířený balíček služeb údržby (rozšířená podpora systému SAP IS-U) – měsíční paušál

Služba	Platba	Cena za člověkoden	Počet předp. jednotek	Celková cena	Způsob objednávání	Převoditelná (poč. měsíců)
Management Dodávky						
<i>Service manager</i>	<i>Měsíčně</i>	<i>xxx</i>	<i>1</i>	<i>xxx</i>	<i>X</i>	<i>0</i>
Podpora provozu						
<i>Aplikační a bázeová podpora</i>	<i>Měsíčně</i>	<i>xxx</i>	<i>30</i>	<i>xxx</i>	<i>HelpDesk</i>	<i>do 31.12. kalendářního roku</i>
Celkem měsíčně				xxx		

Poznámka:

- 1) Cena za činnosti Service managera je stanovena jako fixní (nepřevoditelná) a zahrnuje provádění činností v příloze 2, kapitole 1.

- 2) Cena za Service Desk a garance je stanovena jako fixní (nepřevoditelná) a zahrnuje provádění činností v příloze 2, kapitole 2.
- 3) Cena za monitoring specifikovaných systémů je stanovena jako fixní (nepřevoditelná) a zahrnuje provádění monitoringu v rozsahu popsáném v příloze 2, kapitole 3.
- 4) Aplikační a bázová podpora zahrnuje provedení servisních služeb (Update servis, operační a aplikační služby) v rozsahu 14 pracovních dní za kalendářní měsíc. Skutečný rozsah podpory v daném měsíci bude Dodavatelem sledován dle čl. 2.3. Smlouvy a bude Objednateli poskytován formou měsíčních zpráv. Nevyčerpané dny podpory budou přesouvány do dalších období. Převoditelnost nevyčerpaných hodin a vyrovnání služeb je možné uskutečnit do 31.12. příslušného kalendářního roku s výjimkou roku 2009, kdy budou paušální dny převoditelné do roku 2010.
- 5) Každý další člověkoden nad rámec činností popsáných v předchozích bodech 1 až 4 bude hrazen sazbou dle následující tabulky (Poradenské služby – sazby odborníků za vícepráce a změnové požadavky).

Poradenské služby – sazby odborníků za vícepráce a změnové požadavky

Služba	Platba	Cena za člověkoden	Způsob objednávání
Sazby odborníků			
Service manager, Vedoucí projektu, Quality assurance	Měsíčně	xxx	HelpDesk
<i>Operační a aplikační služby</i>			
Poradce oddělení vzdáleně	měsíčně dle odvedených prací		HelpDesk
Poradce oddělení u Zákazníka	měsíčně dle odvedených prací		HelpDesk
Informační servis			
Příprava na školení	měsíčně dle odvedených prací		HelpDesk
Školení	měsíčně dle odvedených prací		HelpDesk

Příloha č. 4 – Seznam zkratek

Zkratka	Význam
ABAP	Advanced Business Application Programming
AM	Asset Management
BC	Basis Components
BI	Business Inteligence
CO	Controlling
DB	DataBáze
ERP	Enterprise Resource Planning
EWA	Early Watch Allert
FI	Flnancial Accounting
GUI	Graffic User Interface
HR-PA	Human Resources (Personell Administration)
HR-PD	Human Resources (Personell Development)
IDS	IDS Scheer, ČR, Poskytovatel
ISC	IDS Scheer Support Centre
LCP	Legal Change Patches
MM	Materials Management
OS	Operační Systém
PI	Process Integration
PS	Project System
SAP	Informační system Zákazníka
SD	Sales and Distribution
SLA	Service Level Agreement
SP	Support Package
WF	WorkFlow
XI	Exchange Infrastructure
PM	Plant Maintenance
DMS	Document Management System
NA	Nelze aplikovat