

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

Evidenční číslo objednatele:

Evidenční číslo poskytovatele:

Poskytovatel:

sídlo/místo podnikání:

IČO:

DIČ:

č. účtu:

spisová značka:       vedená       soudem v

zastoupená:

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“).

## ÚČEL SMLOUVY

* 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.

## PŘEDMĚT SMLOUVY

* 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.
     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. 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.

* 1. 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:

1. Monitoring systému SAP
2. Denní provoz (správa úloh)
3. Správa báze a databáze
4. Instalace patchů
5. Backup
6. Nastavení a optimalizace výkonu systému SAP
7. Podpora uživatelů
8. Kapacitní plánování (dle příslušné metodiky ASAP)
9. 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“).

* 1. 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. Poskytovatel povinen dodat objednateli ke každému změnovému řešení v sytému SAP řádnou technickou a uživatelskou dokumentaci (dále jen „dokumentace“).
  3. 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.
  4. Závazek Poskytovatele poskytovat služby dle této smlouvy zahrnuje též implementaci nových modulů a funkčních celků, zavádění dalších funkčností 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 pracnosti, který musí mít samostatné body
     1. analýza Požadavku,
     2. návrh řešení a realizace Požadavku,
     3. potřeba případného školení a dokumentace.
  5. Poskytovatel dle této smlouvy rovněž zajistí změny nastavení systému SAP např. při organizačních změnách, zásadních změnách pracovních postupů u objednatele apod.
  6. 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 |
| Projektový manažer | min. 1 osoba | * Ukončené VŠ vzdělání ekonomického nebo technického směru * 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. * podílel se na řízení alespoň 3 projektů implementace a/nebo správy a/nebo rozvoje SAP ERP a PI systémů * má seniorské zkušenosti se SAP ERP, |
| Konzultant SAP | min. 1 osoba | * min. ukončené SŠ vzdělání s maturitou * minimálně 2-letá praxe v roli konzultanta SAP * podílel se na minimálně 2 projektech v roli konzultanta SAP, |
| Programátor SAP | min. 1 osoba | * min. ukončené SŠ vzdělání s maturitou * minimálně 3-letá praxe v roli programátora ABAP * podílel se na minimálně 3 projektech v roli programátora ABAP, |
| Bázista SAP | min. 1 osoba | * min. ukončené SŠ vzdělání s maturitou * minimálně 3-letá praxe v roli bázisty SAP * podílel se na minimálně 3 projektech v roli Bázisty SAP. |

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, jenž musel naplňovat nahrazovaný člen Týmu

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

* 1. 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. Poskytovatel zajistí, aby v rámci činnosti Týmu byli odděleni konzultanti odpovědní za vývoj od nasazení (implementace) změn systému SAP, na jejichž vývoji se podíleli do provozu systému.
  3. 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.
  4. 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.
  5. 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

1. rámcová analýza možnosti přechodu na S4/HANA
2. vyhodnocení kompatibility s ostatními okolními systémy, které jsou zadavatelem využívány, a s nimiž systém SAP komunikuje či jinak sdílí a/nebo vyměňuje data,
3. návrh nových funkcionalit systému SAP, jsou-li potřeba.
   1. 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. 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
   3. 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.
   4. 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.

## MÍSTO A TERMÍN POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

* 1. Místem poskytování služeb je sídlo objednatele uvedené v záhlaví této smlouvy. Objednatel zároveň umožňuje poskytnutí vzdáleného připojení.
  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, jíž byl tento uživatelský účet zřízen.
  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.
  4. Termín zahájení plnění dle této smlouvy je stanoven na první den po období převzetí systému SAP, nikoliv dříve než 1. 10 2018.

## CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

* 1. Cena za poskytování servisních služeb byla stanovena dohodou smluvních stran dle následujícího:
     1. Služby rutinní a pravidelné správy systému SAP budou Poskytovatelem vykonávány pravidelně a budou fakturovány a placeny měsíční paušální částkou       Kč bez DPH.
     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       Kč bez DPH, dle skutečně odvedených činností Poskytovatelem provedených a potvrzených na základě objednatelem odsouhlaseného výkazu činnosti.
  2. Pro účel této smlouvy a pro účely fakturace je stanovena jako jednotka práce jeden (1) člověkoden v rozsahu 8 pracovních hodin, dále jedna hodina jako jedna (1) člověkohodina.
  3. Platba za předmět plnění této smlouvy (servisní služby) bude provedena bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený v této smlouvě na základě faktury - daňového dokladu (dále také jen „faktura“) Poskytovatele. V případě, že Poskytovatel bude mít zájem změnit číslo účtu během relevantní doby, lze tak učinit pouze na základě dohody smluvních stran dodatkem k této smlouvě.
  4. Právo na vystavení faktury vzniká Poskytovateli vždy jednou za uplynulý kalendářní měsíc, v němž byly servisní služby Poskytovatelem řádně plněny.
  5. Veškeré platby dle této smlouvy budou prováděny bezhotovostně na účet Poskytovatel používaný pro jeho ekonomickou činnost uvedený v této smlouvě, přičemž Poskytovatel 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 Poskytovatele uvedeného ve smlouvě zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup. V případě, že se vyskytnou důvodné pochybnosti objednatele o dodržování pravidel na úseku daňových předpisů Poskytovatelem (zejména v případě, že Poskytovatel bude označen za nespolehlivého plátce; v případě, že bankovní účet Poskytovatele 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 Poskytovatel nemá nárok uplatňovat vůči objednateli jakékoli sankce z důvodu neprovedení platby objednateli, ani nárok na náhradu újmy.
  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 Poskytovateli 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.
  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.
  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.
  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.
  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
  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.
  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.
  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.
  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.
  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.
  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 objednatele. 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.

## PRÁVA A POVINNOSTI

* 1. Poskytovatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené.
  2. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn uzavřít tuto smlouvu a řádně plnit závazky v ní obsažené.
  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.
  4. Poskytovatel je povinen plnit závazky z této smlouvy řádně a včas dle podmínek stanovených touto smlouvou a jejími nedílnými součástmi.
  5. Poskytovatel bude při plnění předmětu této smlouvy brát zřetel na provozní potřeby a požadavky objednatele. Jednotlivé činnosti budou Poskytovatelem prováděny v úzké součinnosti s objednatelem, dle standardů objednatele a dle pravidel obvyklých v tomto oboru.
  6. Poskytovatel je povinen vynaložit maximální úsilí, aby docílil nejlepšího možného výsledku při plnění předmětu této smlouvy prostřednictvím využití svých zkušeností a znalostí.
  7. Poskytovatel se zavazuje dodržovat interní předpisy objednatele, se kterými byl objednatelem 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.
  8. Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním dle této smlouvy nebo její části třetí osoby. V takovém případě odpovídá Poskytovatel za plnění poskytnuté takovou třetí osobou, jako kdyby příslušné plnění poskytl sám.
  9. V případě, že je Poskytovatel povinen poskytovat služby pouze na základě Požadavku objednatele, Poskytovatel souhlasí s tím, že Požadavky budou objednatelem Poskytovateli zadávány na základě písemné výzvy objednatele (objednatelem pověřené osoby) k poskytnutí plnění, a písemného potvrzení výzvy objednatele (objednatelem pověřené osoby) Poskytovatelem, v souladu s touto smlouvou.
     1. Výzva objednatele bude vždy obsahovat specifikaci požadavku objednatele, termín plnění v souladu s touto smlouvou a případně další požadované podmínky plnění.
  10. Poskytovatel bude při poskytování služeb využívat systém helpdesku objednatele pro komunikaci se členy Týmu. Bude zde evidovat průběh realizace a dokumentace svých činností.  Poskytovatel bude s objednatelem komunikovat v českém jazyce.

## ROZSAH A ZPŮSOB POSKYTOVANÉ SLUŽBY

* 1. Jedná-li se o činnosti Poskytovatele, které jím budou plněny na základě Požadavku objednatele, 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 objednatele sdělené písemně Poskytovateli a Poskytovatel se zavazuje od těchto osob požadavky přijímat.
     1. Ode dne přijetí Požadavku začíná Poskytovateli běžet doba pro zpracování takového Požadavku objednatele stanovená touto smlouvou.
     2. V případě výskytu nezávažných problémů (priorita 3) systému SAP a v případě ostatních Požadavků objednatele předloží Poskytovatel vždy před započetím 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.
  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.
  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 |

**Prioritou1** 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 určená.

**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 , jenž 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 – produkcí:**  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.

* 1. 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.

## SOUČINNOST OBJEDNATELE A POSKYTOVATELE

* 1. Poskytovatel se zavazuje v rámci plnění závazku dle této smlouvy:
     1. nezakládat do produktivního systému SAP objednatele žádná data a neměnit konfiguraci tohoto systému,
     2. navrhnout způsob otestování úprav, zkontrolovat úplnost testů dle záznamů o provedených testech a neprodleně upozornit na případné nedostatky testů,
     3. oznámit předání plnění k testování a ukončení práce na sjednaném plnění odpovědnému pracovníkovi objednatele.
     4. neprodleně upozornit objednatele na zjištěné vady software systému SAP dodaného objednateli.
  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.
  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..
  4. Objednatel se zavazuje dle této smlouvy:
     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),
     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
     3. provést přiměřená opatření v případě zjištění vad předmětu plnění, a to zejména zajištěním dat, diagnózou poruchy, pravidelným přezkoušením výsledků apod.
     4. řádně otestovat a vyhotovit záznam o provedených testech bez zbytečného prodlení po převzetí plnění k testování od Poskytovatele
     5. po předchozí dohodě poskytnout při plnění této smlouvy v dostatečném rozsahu a v přiměřené míře potřebnou podporu Poskytovateli,
     6. k zadávání Požadavků využívat výhradně prostředky dle odst. 6.3 smlouvy v souladu s přílohou č. 2. – Kontaktní údaje Poskytovatele a objednatele.
  5. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.
  6. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.

## KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI

* 1. Smluvní strany se zavazují komunikovat prostřednictvím kontaktních osob a kontaktních prostředků uvedených v tomto článku a v příloze č. 2.
  2. Kontaktní osoby ve věcech smluvních (vyjma zániku či změny smlouvy) a provozních:
     1. Kontaktními osobami za Poskytovatele byli jmenováni

* pro oblast smluvní, tel.      , e-mail:
* pro oblast provozní, tel.      , e-mail:
  + 1. Kontaktními osobami za objednatele byli jmenováni
* Pro oblast smluvní (vyjma zániku či změny smlouvy):

Tomáš Bauer, tel. +420 739 240 870, [tomas.bauer@ceproas.cz](mailto:martin.kundera@ceproas.cz)

* Pro oblast provozní:   
  Jitka Konopásková, tel. +420 739 240 808, jitka.konopaskova@ceproas.cz
  1. Případné rozpory v komunikaci (zejména výzvy k poskytnutí součinnosti) budou řešeny prostřednictvím kontaktních osob dle odstavce. 8.2 této smlouvy.

## SMLUVNÍ POKUTY

* 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

| 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 aplikace | 3s | 93% | Denně | 0,5% |
| SAP- ostatní prostředí | Odezva aplikace | 5s | 90% | Denně | 0,5% |
| 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% |

* 1. Objednatel je oprávněn 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 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% |

* 1. 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 Poskytovatel je povinen je uhradit nepřevýší částku odpovídající ceně za služby rutinní a pravidelné správy systému SAP podle bodu 4.1.1 smlouvy.
  2. 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.
  3. Poskytovatel prohlašuje, že považuje smluvní pokuty za přiměřené povaze povinnostem, ke kterým se vztahují.

## PRÁVA K DUŠEVNÍMU VLASTNICTVÍ A DALŠÍ UJEDNÁNÍ

* 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.
  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.
  3. Licence je poskytována jako časově, množstevně a teritoriálně neomezená a výhradní, přičemž po celou dobu se uplatní pravidla uvedená v tomto článku.
  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.
  5. Objednatel je oprávněn Dílo rozmnožovat, rozšiřovat či jakýmkoli způsobem zpřístupnit či sdělovat třetím osobám.
  6. Objednatel je oprávněn vlastními silami, prostřednictvím třetích osob, bez předchozího písemného výslovného souhlasu Poskytovatele, Dílo či jeho části měnit, upravovat, překládat, zpracovávat, rozvíjet, dekompilovat, zkoumat, spojit s jiným, zařadit do díla souborného, i nakládat s Dílem ve smyslu ust. § 66 zákona č.121/2000 Sb.
  7. Objednatel je oprávněn vyvíjet či vytvářet software, který bude odvozen od Díla.
  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.
  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. Smluvní strany prohlašuji, že vzhledem k přínosu Poskytovatele při určení podoby a požadavků na dílo, má Dílo charakter díla na objednávku ve smyslu ustanoveni§ 61 zákona č. 121/2000 Sb.
  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.
  12. Objednatel není povinen využít touto smlouvou poskytnutou licenci ani z části.
  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.
  14. Je-li v tomto článku užito pojmu „Dílo" rozumí se jím Dílo jako celek, jednotlivé části Díla, či jeho části včetně příslušenství, dokumentace Díla, součásti 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.

## OCHRANA DAT A INFORMACÍ

* 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.
  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.
  3. Za informace dle tohoto článku se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými.
  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.
  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.

## ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

* 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 objednatelem od Poskytovatele.
  2. Záruka se nevztahuje na další realizované úpravy a rozšíření vyžádané objednatelem mimo rámec této smlouvy.
  3. Záruka nezahrnuje odpovědnost za vady software systému SAP dodaného objednateli společností SAP ČR, spol. s r.o.
  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.
  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.
  6. Vady plnění Poskytovatele zjištěné v záruční době odstraní Poskytovatel bezplatně.
  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.
  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.

## ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

* 1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy.
  2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházením škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
  3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy.
  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.

## PLATNOST SMLOUVY

* 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.
  2. Tato smlouva pozbývá účinnosti:
* uplynutím sjednané doby plnění
* zánikem jedné ze smluvních stran bez právního nástupce
* odstoupením od smlouvy
* výpovědí
  1. 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.
  2. 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
  1. Smluvní strany se též dohodly, že důvodem k odstoupení od smlouvy ze strany objednatele je i též případ, kdy:
     1. Poskytovatel vstoupí do likvidace;
     2. vůči Poskytovateli bude podán návrh dle zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, v platném znění;
     3. Poskytovateli zanikne oprávnění nezbytné pro řádné plnění této smlouvy;
     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;
     5. zahájení trestního stíhání proti Poskytovateli podle zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním, v platném znění;
     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.
  2. Smlouva zaniká dnem následujícím po dni doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy do sídla druhé smluvní strany.
  3. 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.
  4. 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.

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

* 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.
  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.
  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.
  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.
  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.
  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       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 smlouvu, mají přednost výslovná ustanovení této smlouvy.
  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.
  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.
  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.
  10. Tato smlouva je vyhotovena v pěti stejnopisech, z nichž objednatel obdrží tři vyhotovení a Poskytovatel dvě vyhotovení.
  11. Nedílnou součást 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 metriky odezvy na problém nebo vyřešení problému a metriky 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 určitě, vážně a srozumitelně. Na důkaz dohody o všech článcích této smlouvy připojují pověření zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

Za objednatele Za Poskytovatele

V Praze dne ………......................…… V …………….. dne ………..................……

..................................................... .....................................................

Mgr. Jan Duspěva

předseda představenstva

ČEPRO, a.s.

.....................................................

Ing. Helena Hostková

místopředsedkyně představenstva

ČEPRO, a.s.

**Příloha č. 1: Interní předpis: Informační systém SAP ve společnosti ČEPRO, a.s.**

**Příloha č. 2: Detailní popis služby**

*[účastník doplní detailní popis služby ze své nabídky; detailní popis podléhá před uzavřením smlouvy schválení zadavatelem]*

## 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.**

{ Dostupnost systému } = (({ Kalendářní časový fond v měsíci } - { Nedostupnost systému }) / { Kalendářní časový fond v měsíci }) x 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.*

*{ Kalendářní časový fond v měsíci } = 30\*24 = 720 hodin*

*{ Nedostupnost Systému } = 10 hodin*

*{ Dostupnost Systému } = (({ Kalendářní časový fond v měsíci } - { Nedostupnost Systému }) / { Kalendářní časový fond v měsíci }) x 100 = ((720 - 10)/720) x 100 = 98,61 %*

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

{ Metrika } = (({ Počet problému } - { Počet problémů v prodlení }) / { Počet problémů }) x 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.*

*{ Počet problémů } = 70*

*{ Počet problémů v prodlení } = 2*

*{Metrika} = (({ Počet problémů } - { Počet problémů v prodlení}) / {Počet problémů }) x 100 = ((70 - 2)/70) x 100 = 97,14 %*

**Vzorec pro výpočet Metriky odezvy aplikace:**

{ Metrika } = (({ Počet odezev } - { Počet odezev v prodlení }) / { Počet problémů }) x 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 }) x 100 = ((1200 -50)/1200) x 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:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kontaktní osoby na straně objednatele: | | | |
| Jméno a příjmení | Působnost | Telefon | email |
| František Vajík | Databáze | +420 739 240 026 | frantisek.vajik@ceproas.cz |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kontaktní osoby na straně Poskytovatele: | | | |
| Jméno a příjmení | Působnost | Telefon | email |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Komunikační prostředky pro nahlašování problémů systému SAP a Požadavků: | |
| Telefon |  |
| Helpdesk | https://helpdesk.ceproas.cz |