

## Zmluva o poskytovaní odborných služieb k SAP Software

---

uzatvorená podľa §269 a nasl. Zákona č.513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov  
(ďalej len „Zmluva“)

*Evidenčné číslo*

*Objednávateľa: 4660665/2014*

*Dodávateľa:*

### **medzi zmluvnými stranami :**

#### **TRANSPETROL, a.s.**

Sídlo: Šumavská 38, 821 08 Bratislava  
Doručovacia adresa: Šumavská 38, 821 08 Bratislava  
Zastúpená: **Ing. Ivan Krivosudský, predseda predstavenstva**  
**Ing. Martin Šustr, PhD., člen predstavenstva**  
IČO: 313 41 977  
DIČ: 2020403715  
IČ pre DPH: SK2020403715  
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s., Bratislava  
IBAN: SK79 1100 0000 0026 2102 1532

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddiele Sa, vo vložke č. 507/B  
(ďalej len “**Objednávateľ**“)

a

#### **NESS Slovensko, a.s..**

Sídlo: Galvaniho Business Centrum III, Galvaniho 15/C  
Doručovacia adresa: Galvaniho 15/C, 821 04 Bratislava  
Zastúpená: **Ing. Elena Vizsusová, členka predstavenstva**  
**Ing Milan Slanina, člen predstavenstva**  
IČO: 00 603 783  
DIČ: 2020486732  
IČ pre DPH: SK2020486732  
Bankové spojenie: Citibank Europe plc, pobočka zahraničnej banky  
IBAN: SK0581300000002009710104

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddiele Sa, vo vložke č. 89/B  
(ďalej len “**Dodávateľ**”)

## 1 Účel Zmluvy

- 1.1 Účelom Zmluvy je stanoviť podmienky a pravidlá pre poskytovanie servisu a ďalšieho rozvoja informačného systému Objednávateľa na báze SAP Software (ďalej len „Systém“), implementovaného na pracoviskách Objednávateľa.

## 2 Predmet Zmluvy

- 2.1 Predmetom Zmluvy je poskytovanie servisu a realizácia rozvoja Systému Objednávateľa Dodávateľom, (ďalej všetko spoločne len „Služby“), pričom špecifikácia poskytovaných Služieb tvorí Prílohu č. 1 Zmluvy.
- 2.2 Predmet Zmluvy v zmysle bodu 2.1 Zmluvy bude realizovaný spôsobom uvedeným v čl. 4 Zmluvy.

## 3 Cena a platobné podmienky

- 3.1 Cena za predmet Zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zák. č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov vo výške 850,- EUR bez DPH, slovom: osemstôpät'desiat EUR bez DPH za jeden „človekoden“ poskytovania služieb.
- 3.2 Celková cena v zmysle bodu 4.3 Zmluvy bude stanovená ako násobok ceny jedného „človekodňa“ a počtu Objednávateľom odsúhlasených „človekodní“, potrebných na vykonanie objednaných Služieb vrátane zabezpečenia projektového riadenia
- 3.3 Dodávateľ bude k cenám bez DPH účtovať daň z pridanej hodnoty (DPH) podľa platných právnych predpisov v čase vzniku daňovej povinnosti.
- 3.4 Objednávateľ sa zaväzuje uhrádzať dohodnutú cenu jednorazovo mesačne na základe faktúry vystavenej Dodávateľom a doručenej Objednávateľovi v nasledujúcom mesiaci po mesiaci, v ktorom boli Služby poskytnuté.
- 3.5 Platba za plnenie predmetu Zmluvy sa realizuje výlučne prevodným príkazom na účet Dodávateľa uvedený v Zmluve.
- 3.6 Splatnosť faktúry je stanovená na 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Faktúra musí byť vyhotovená v súlade s touto Zmluvou a príslušnými právnymi predpismi. Súčasťou faktúry bude kópia Objednávateľom podpísaného Preberacieho protokolu s určením druhu a rozsahu poskytnutých Služieb. Ak faktúra nebude obsahovať zákonom stanovené náležitosti, alebo nebude vyhotovená v súlade so Zmluvou, má Objednávateľ právo vrátiť ju Dodávateľovi na opravu a doplnenie, pričom u opravenej a doplnenej faktúry lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej a doplnenej faktúry Objednávateľovi.
- 3.7 Dodávateľ je povinný vyhotovené faktúry zasielať Objednávateľovi DOPORUČENE, alebo doručovať osobne.

## 4 Plnenie predmetu Zmluvy

- 4.1 Objednávateľ bude požiadavky na predmet plnenia u Dodávateľa uplatňovať v pracovných dňoch od 9:00 do 17:00 prostredníctvom Oprávnených osôb Objednávateľa a Dodávateľa .
- 4.2 Služby budú poskytované do 31.03.2015.
- 4.3 Plnenie v zmysle Zmluvy bude poskytované Dodávateľom v termíne, ktorý si zmluvné strany vopred vzájomne dohodnú prostredníctvom svojich Oprávnených osôb, najneskôr

však do 30 dní od prijatia úplnej požiadavky a to buď v priestoroch a na zariadeniach Objednávateľa alebo pomocou vzdialeného prístupu k Systému, za ktorého zriadenie a udržiavanie je zodpovedný Objednávateľ.

#### 4.4 Dodávateľ a Objednávateľ sa zaväzujú plniť predmet Zmluvy nasledovným spôsobom:

Objednávateľ v súlade s bodom 7.2 Zmluvy oznámi svoju požiadavku Oprávnenej osobe Dodávateľa. Dodávateľ bezodkladne (najneskôr do 7 pracovných dní) po prijatí požiadavky Objednávateľa oznámi termín plnenia, rozsah kapacít a postup pri riešení požiadavky, alebo v prípade potreby požiada o jej spresnenie. Dodávateľ je povinný začať s realizáciou požiadavky bezodkladne po vzájomnom odsúhlasení navrhovaného termínu a postupu medzi Dodávateľom a Objednávateľom a plnenie realizovať v takto vzájomne dohodnutom termíne, najneskôr však do 30 dní po prijatí úplnej požiadavky Objednávateľa. Dodávateľ predloží oprávnenej osobe Objednávateľa na kontrolu a odsúhlasenie súhrnnú evidenciu realizovaných služieb za dané obdobie (Preberací protokol).

#### 4.5 V prípade neposkytnutia súčinnosti Objednávateľom podľa čl. 5 Zmluvy, alebo v prípade porušenia alebo omeškania Objednávateľa s plnením povinností podľa Zmluvy, sa primerane predlžujú termíny plnenia, ktoré je inak Dodávateľ povinný v zmysle Zmluvy dodržať. Oprávnené osoby zmluvných strán po vzájomnej dohode stanovujú dobu, o ktorú sa predlžujú termíny plnenia. Doba o ktorú sa predlží termín plnenia bude najmenej počet pracovných dní o ktoré sa omeškal Objednávateľ + 5 pracovných dní.

## 5 Práva a povinnosti zmluvných strán

#### 5.1 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi pri plnení Zmluvy na svoje náklady potrebnú súčinnosť, nevyhnutnú pre zabezpečenie riadneho plnenia záväzkov Dodávateľa, a to najmä:

- prístup k technickým zariadeniam potrebný k plneniu predmetu Zmluvy;
- zabezpečenie včasnej prípravy hardvéru a softvéru, potrebných k plneniu záväzkov Dodávateľa;
- zabezpečenie včasnej realizácie iných nevyhnutných činností, podmieňujúcich plnenie Dodávateľa, a to na základe žiadosti Dodávateľa formou uvedenou v bode 7.2.
- zabezpečenie súčinnosti svojich pracovníkov pri analýzach, návrhoch, hodnoteniach, pripomienkovaní a preberacom konaní súvisiacom s predmetom plnenia podľa tejto zmluvy.

#### 5.2 Neposkytnutie potrebnej súčinnosti zo strany Objednávateľa Dodávateľovi môže mať za následok posun termínov jednotlivých plnení, za čo nenesie Dodávateľ zodpovednosť. Táto skutočnosť však musí byť Dodávateľom preukázaná.

#### 5.3 Dodávateľ sa zaväzuje:

- že zabezpečí koordinovanie, organizovanie a riadenie jednotlivých činností súvisiacich s predmetom Zmluvy,

- uskutočňovať plnenie svojich zmluvných povinností s odbornou starostlivosťou, v súlade so Zmluvou, príslušnými právnymi predpismi a normami,
- dodržiavať všeobecne záväzné predpisy o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci ako aj vnútroorganizačné normy súvisiace s plnením Zmluvy, s ktorými ho Objednávateľ pri podpise Zmluvy oboznámil,
- brať pri plnení jednotlivých úloh ohľad na prevádzkové potreby Objednávateľa a uskutočňovať preto svoje plnenie v úzkej súčinnosti s Objednávateľom a v súlade s pravidlami, obvyklými pre spracovanie dát.
- zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, s ktorými prišiel do styku pri plnení predmetu Zmluvy, pričom tento záväzok Dodávateľa trvá rok po ukončení Zmluvy.

## **6 Odovzdanie a prebratie predmetu plnenia**

- 6.1 Služby poskytnuté Dodávateľom Objednávateľovi podľa čl. 2.1. Zmluvy, budú zaevidované v súhrnnej evidencii realizovaných služieb, podpísaných Oprávnenými osobami oboch zmluvných strán (Preberací protokol).
- 6.2 Bez ohľadu na vyššie uvedené, akékoľvek Služby sa budú považovať za poskytnuté, ak ich výsledky Objednávateľ začne používať.
- 6.3 Záručná doba na plnenia a veci dodané Dodávateľom v súvislosti s plnením Zmluvy je 12 mesiacov od podpísania Preberacieho protokolu Oprávnenými osobami oboch zmluvných strán.

## **7 Komunikácia medzi zmluvnými stranami**

- 7.1 Zmluvné strany sa dohodli, že v technických veciach, týkajúcich sa Zmluvy, sú oprávnené viesť rokovanie v mene zmluvných strán Oprávnené osoby. Zmluvné strany sú zaviazané písomne oznámiť mená Oprávnených osôb do troch pracovných dní odo dňa uzavretia Zmluvy.
- 7.2 Písomnosti sa medzi zmluvnými stranami doručujú osobne, elektronickou poštou, faxom, poštou alebo s použitím profesionálnej kuriérskej služby.

## **8 Zodpovednosť za vady a náhrada škody**

- 8.1 Dodávateľ zodpovedá za to, že predmet Zmluvy bude vykonaný bez akýchkoľvek väd, v súlade so Zmluvou, normami a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 8.2 Dodávateľ zodpovedá za vady:
  - spôsobené porušením povinností zamestnancov alebo poverených osôb Dodávateľa,
  - spôsobené skutočnosťou, že plnenie predmetu zmluvy bolo poskytnuté odlišne od dohodnutých zmluvných podmienok,
- 8.3 V prípade, že vada bola spôsobená okolnosťami uvedenými v článku 8.2. Zmluvy, Dodávateľ odstráni vadu na svoje náklady.
- 8.4 Dodávateľ zodpovedá len za vady tých plnení, ktoré boli dodané na základe tejto Zmluvy.

- 8.5 Objednávateľ je povinný informovať Dodávateľa o všetkých zamýšľaných zmenách, ich rozsahu a charaktere a Dodávateľ je povinný upozorniť Objednávateľa na prípadné riziká a dopady na Systém vyplývajúce z realizácie predmetných zmien.
- 8.6 Objednávateľ je povinný prípadné vady v rámci svojich možností a znalostí dostatočne písomne špecifikovať aj s uvedením kategórie a lehoty, v ktorej žiada vadu odstrániť a oznámiť ich na adresu Dodávateľa. Reklamáciu môže vzniesť iba Objednávateľ alebo Oprávnená osoba Objednávateľa.
- 8.7 Dodávateľ je povinný bezodkladne po oznámení vady Objednávateľom začať s prácami na odstránení vady v zmysle ustanovení Zmluvy.
- 8.8 Spôsob odstránenia vady a otázku, či je vada odstránená alebo nie, v prípade sporu stanoví nezávislý odborník stanovený dohodou zmluvných strán. Odstrániteľnú vadu sa Dodávateľ zaväzuje na svoje náklady odstrániť v dohodnutej lehote, ak bude zistená neodstrániteľná vada, má Objednávateľ právo na primeranú zľavu z ceny alebo odstúpiť od Zmluvy podľa bodu 10.2 Zmluvy. Nároky Objednávateľa na náhradu škody týmto ustanovením nie sú dotknuté v súlade s pravidlami uvedenými v bode 8.9. a 8.12. tohto článku.
- 8.9 Dodávateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku porušenia povinností Dodávateľa vyplývajúcich z Zmluvy, všeobecne záväzných právnych predpisov alebo porušením inej právnej povinnosti, vo výške v zmysle bodu 8.12. Zmluvy. Dodávateľ je povinný na požiadanie bezodkladne poskytnúť súčinnosť potrebnú na preverenie okolností vzniku škody a jej výšky a uhradiť náklady spojené so zisťovaním rozsahu škody a jej uplatnením.
- 8.10 Dodávateľ sa zaväzuje vynaložiť maximálne úsilie a odbornú starostlivosť na predchádzanie vzniku škôd a zníženie ich rozsahu, zabezpečiť preventívne opatrenia, kvalifikovanú súčinnosť vo vzťahu k povinnosti predchádzať škodám, obmedzeniu ich rozsahu, zakročovací povinnosť pri hroziacej škode, opatrenia na odvrátenie alebo zmiernenie škody, zabezpečiť a kontrolovať riadne plnenie svojich povinností vyplývajúcich z tohto zmluvného vzťahu.
- 8.11 V prípade, ak v dôsledku porušenia povinností Dodávateľa (napr. omeškaním, nesplnením záväzkov alebo porušením podmienok stanovených v Zmluve a jej prílohách, všeobecne záväzných právnych predpisov a iných predpisov) dôjde k vzniku škody, strate, zničeniu, krádeži, poškodeniu alebo inému znehodnoteniu majetku, poškodeniu zdravia, úrazu alebo úmrtiu, vzniku stavu všeobecného ohrozenia, uplatneniu pokút alebo inému sankčnému postihu Objednávateľa, je Dodávateľ povinný takto spôsobenú škodu nahradiť.
- 8.12 Objednávateľ a Dodávateľ sa dohodli, že bez ohľadu na iné ustanovenia tejto Zmluvy, úhrnná predvídateľná škoda vrátane nákladov spojených so zisťovaním vady, ktorá by mohla byť predmetom náhrady zo strany Dodávateľa, predstavuje v zmysle predpokladu zmluvných strán maximálne 30 % z celkovej ceny služieb určenej podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ a Dodávateľ vyhlasujú, že vyššie uvedený predpoklad výšky škody predstavuje súhrnné predvídateľné sumy odškodného podľa Zmluvy, ktoré zmluvné strany môžu očakávať počas uzavretia Zmluvy. Ustanovenia Zmluvy rozdeľujú riziká medzi Dodávateľom a Objednávateľom. Takéto usporiadanie vzťahov v Zmluve je premietnuté aj do zmluvnej ceny.

## 9 Sankcie

9.1. Dodávateľ sa zaväzuje zaplatiť Objednávateľovi na základe predošlého uplatnenia zmluvnú pokutu vo výške:

- a) 33,00 EUR za každý deň omeškania Dodávateľa s odovzdaním Služby podľa bodu 2.1, tejto Zmluvy Objednávateľovi v termíne dohodnutom v bode 4.2, 4.3 tejto Zmluvy,
- b) 16,00 EUR za každý deň omeškania zhotoviteľa s odstránením väd poskytnutej Služby v lehote určenej v bode 8.3. tejto Zmluvy.

Dodávateľ je povinný zaplatiť zmluvné pokuty uplatnené podľa tejto Zmluvy do 14 dní od ich uplatnenia Objednávateľom. Zaplatenie zmluvných pokút nezavahuje Dodávateľa zodpovednosti za spôsobenú škodu, ktorá vznikla z porušenia zmluvnej povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou a povinnosti uhradiť ju v plnom rozsahu. Zaplatené zmluvné pokuty sa neodpočítavajú od výšky spôsobenej škody.

Zmluvné strany podpisom tejto Zmluvy vyhlasujú, že maximálna výška zmluvných pokút, ktorá môže vzniknúť za jeden a všetky prípady bude maximálne do výšky 10% zo zmluvnej ceny podľa tejto Zmluvy.

Dodávateľ však nie je v omeškaní, ak nemohol plniť svoje záväzky z dôvodu, že omeškanie bolo zavinené, alebo spoluzavinené Objednávateľom, resp. tretími stranami zmluvne zaviazanými Objednávateľovi.

9.2. Pre prípad omeškania Objednávateľa s úhradou ceny na základe riadne vyhotovenej a doručenej faktúry Dodávateľa sa zmluvné strany dohodli na úroku z omeškania vo výške 0,05 % z nezaplatennej sumy za každý deň omeškania. V prípade, že toto omeškanie Objednávateľa presiahne 30 dní, je Dodávateľ oprávnený obmedziť, alebo pozastaviť vykonávanie Služieb až do úplného zaplatenia dlžnej sumy. V prípade pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania Služieb podľa tohto bodu Zmluvy sa Dodávateľ nedostane do omeškania s plnením svojich povinností podľa Zmluvy. Pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb podľa tohto bodu nezavahuje Objednávateľa povinnosti uhradiť cenu za Služby za obdobie, v ktorom bolo obmedzené alebo zastavené poskytovanie Služieb.9.3. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľovi nevznikne nárok na zmluvnú pokutu za omeškanie Dodávateľa, ak:

- a) Objednávateľ nie je schopný problém jasne resp. jednoznačne zdokumentovať, alebo
- b) Dodávateľ zabezpečí náhradné riešenie po dobu opravy.

## 10 Trvanie a ukončenie Zmluvy

10.1 Táto Zmluva je uzatvorená na dobu určitú od 01.04.2014 do 31.03.2015. Zmluvné strany sa dohodli, že po uplynutí uvedenej doby sa zmluva automaticky predlžuje na dobu neurčitú, ak ani jedna zo zmluvných strán najneskôr 3 mesiace pred uplynutím doby podľa predošlej vety nezašle druhej zmlvnej strane písomné oznámenie o tom, že na predĺžení zmluvy netrvá.

10.2 Túto Zmluvu je možné ukončiť:

- dohodou zmluvných strán
- odstúpením od Zmluvy v prípade ak to ustanovuje Zmluva alebo zákon, pričom odstúpením od zmluvy Zmluva zaniká dňom doručenia písomného prejavu vôle oprávnenej strany druhej zmluvnej strane. Pri odstúpení si zmluvné strany ponechajú plnenia poskytnuté ku dňu odstúpenia a nesplatené záväzky sa stávajú splatnými a obe zmluvné strany sa zaväzujú rokovať o vysporiadaní záväzkov.
- výpoveďou bez udania dôvodu s 6 mesačnou výpoveďnou lehotou, ktorá začne plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane
- ak sa Systém Objednávateľa, na ktorý sa viaže predmet Zmluvy, prestane u Objednávateľa používať – zmluvný vzťah zanikne posledným dňom nasledujúceho kalendárneho mesiaca po doručení oznámenia Objednávateľa Dodávateľovi.

## 11 Záverečné ustanovenia

- 11.1 Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o predmete Zmluvy a nahradzuje všetky predchádzajúce dohody zmluvných strán o predmete Zmluvy a môže byť menená len formou dodatkov riadne podpísaných obidvomi zmluvnými stranami.
- 11.2 Informácie a podklady (najmä skutočnosti obchodnej, výrobnéj alebo technickej povahy), ktoré nie sú všeobecne známe alebo bežne dostupné v príslušných obchodných kruhoch, a ktoré zmluvné strany získali v súvislosti s prípravou alebo plnením Zmluvy považujú zmluvné strany za dôverné, tieto môžu byť použité len za účelom splnenia záväzkov z Zmluvy a nesmú byť zverejnené, poskytnuté alebo sprístupnené tretej osobe bez súhlasu druhej zmluvnej strany, použité na iný účel ako na plnenie zákonných povinností vyplývajúcich zo Zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje zachovať obchodné tajomstvo a dodržiavať ustanovenia Organizačnej smernice č. 1/2012 na ochranu obchodného tajomstva TRANSPETROL, a.s., s ktorou bol oboznámený pri podpise Zmluvy. Tento záväzok sa zmluvné strany zaväzujú dodržiavať po dobu 1 roka po skončení Zmluvy.
- 11.3 Zmluva bola vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z nich všetky majú platnosť originálu. Obe zmluvné strany obdržia po dva exempláre.
- 11.4 Ostatné práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z tohto zmluvného vzťahu sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov.
- 11.5 Objednávateľ aj Dodávateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu písomne informovať druhú zmluvnú stranu o prípadnej zmene svojho obchodného mena, právnej formy, sídla, IČO, DIČ, IČ pre DPH, oprávnených zástupcov, bankového spojenia a čísla účtu, na ktorý majú byť poukázané platby a iných skutočnostiach významných pre riadne plnenie Zmluvy.
- 11.6 V prípade, ak akékoľvek ustanovenie Zmluvy je alebo sa stane neúplným, neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia Zmluvy, okrem prípadu, ak z jeho povahy, obsahu alebo okolností, za ktorých bolo medzi zmluvnými stranami dojednané vyplýva, že ho nie je možné oddeliť od ostatného obsahu Zmluvy.
- 11.7 Obidve zmluvné strany prehlasujú, že si Zmluvu pred jej podpisom prečítali a že bola uzavretá po vzájomnom prejednaní, ako prejav ich slobodnej vôle určite, vážne

a zrozumiteľne a nie v tiesni, alebo za nápadne nevýhodných podmienok. Na dôkaz dohody o všetkých článkoch Zmluvy pripojujú zástupcovia oboch zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.

11.8 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej obojstranného podpisu zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim pod dni jej zverejnenia v zmysle § 47 a Občianskeho zákonníka § 5 a zákona č. 211/2000 Z.z o slobode informácii v znení neskorších predpisov v Centrálnom registri zmlúv. Zmluvné strany so zverejnením tejto zmluvy súhlasia.

Prílohy:

Príloha č. 1 – Poskytované Služby

Príloha č. 2 - Zoznam modulov a reakčná doba

V Bratislave, dňa .....2014

V Bratislave, dňa ..... 2014

---

Ing. Ivan Krivosudský  
Generálny riaditeľ  
TRANSPETROL, a.s.

---

Ing. Elena Vizusová  
členka predstavenstva  
NESS Slovensko, a.s.

---

Ing. Martin Šustr, PhD.  
Člen predstavenstva  
TRANSPETROL, a.s.

---

Ing. Milan Slanina  
člen predstavenstva  
NESS Slovensko, a.s.



## Príloha č. 1 – Poskytované služby

Predmetom je poskytnutie odborných služieb súvisiacich s podporou, servisom a ďalším rozvojom informačného systému SAP objednávateľa v oblasti podpory SAP ERP, SAP BW, SAP XI a SAP Solution Manager a využívania systému v období od 1.4.2014 do 31.3.2015.

Tieto odborné služby budú poskytované priebežne na základe požiadavky objednávateľa. Po schválení predpokladaného rozsahu človekohodín na požiadavku budú práce vykonávané vo vývojevom prostredí a po akceptácii riešenia zadávateľom transportným systémom aplikácia riešenia požiadavky, alebo zmenovej požiadavky do produkcie.

Podpora pre jednotlivé moduly SAP ERP a systémy SAP BW, SAP XI a SAP Solution Manager bude poskytovaná v nasledovnom rozsahu:

- odborná podpora pri problémoch (telefonicky, mailom, vzdialeným prístupom) na základe požiadavky Objednávateľa
- poradenstvo v moduloch SAP ERP a konzultácie problémov, resp. požiadaviek u Objednávateľa
- implementácie support patchov a lokalizačných zmien podľa požiadavky Objednávateľa, odborná podpora pri nasadení zmien, zaškolenie a podpora pri nábehu na produktívne používanie
- odborná podpora pri zabezpečení spoľahlivosti záloh systémov, overením restore z pravidelných backupov pri vytváraní nových testovacích systémov homogénnou kópiou systémov
- riešenie požiadaviek vychádzajúcich z podporných systémov integrovaných do SAP ERP ako iCard, FileNet a SCADA cez SAP XI a odborná podpora pri riešení ich rozvoja, monitoringu, upgrade a implementácii support patchov
- riešenie nových (zmenových) požiadaviek
  - analýza požiadavky, spresnenie technickej špecifikácie,
  - spracovanie a prezentácia návrhu riešenia,
  - podpora a poradenstvo pri testovaní,
  - nastavenie produktívneho systému podľa požiadaviek Objednávateľa,
  - podpora pri migrácii údajov

**Príloha č.2 Zoznam modulov a reakčná doba**

	<b>Modul SAP ERP</b>	<b>reakčná doba (h)</b>	<b>Popis možných predmetov podpory a poradenstva</b>
1.	FI	4	podpora a poradenstvo v oblastiach hlavnej knihy, dodávateľov, odberateľov, pokladne , bankových operácii, výkazov dph, súvahy a výsledovky, spracovania cestovných príkazov z integrovaných systémov iCard.
2.	FI/MM – WF	4	podpora pre WF dodávateľských faktúr a úhrad faktúr s prepojením na schvaľovanie platieb na úhradu výkazníctvo workflow dodávateľskej faktúry a schvaľovania platieb na úhradu
3.	MM	4	proces obstarávania POBJ, objednávky, nastavenie schvaľovacieho procesu, príjem a účtovanie v oblasti spravovania materiálu, tvorba kontraktov a prepojení na zákaznícke zostavy
4.	AM	4	podpora pri problémoch účtovaní a výkazníctve v oblasti hmotného a nehmotného investičného majetku, správa majetku.
5.	CO	NBD	podpora pri problémoch účtovaní a výkazníctve v oblasti nákladových stredísk a zákaziek služieb
6.	TR-CM	NBD	časť modulu pre styk s bankou pri manuálnom spracovaní bankových výpisov.
7.	HR	4	výpočty, výkazníctvo a za účtovanie miezd a ostatné aktivity ako aj výplata a poukazovanie miezd.
8.	PA/PD	4	personálny a organizačný management, personálne opatrenia , výkazníctvo a informačný systém personalistiky.
9.	PS	NBD	výkazníctvo v oblasti investičnej výstavby a evidencie projektov a zákazníckej evidencie zmlúv a simulácie zaradenia nedokončených investícií
10.	IM	NBD	investičný program pre obstarávanie investícií, pre oblasť prevádzkových nákladov, informačný systém
11.	PM	NBD	podpora pre systém na riadenie údržby a opravy, plánovacie práce, informačný systém
12.	RMC - registratúra	4	Registratúra – evidencia došlej , odoslanej pošty a štart WF dodávateľských faktúr v SAPe. Zaregistrovanie dokumentu a workflow nad správou dokumentu, podacie hárký a denné zoznamy faktúr
13.	BC	4	implementácia support patchov, AOP lokalizačných zmien a transportný systém, performance, údržba parametrov inštancie , kópie klientov a homogenných systémov podľa požiadavky Objednávateľa - overenie spoľahlivosti záloh systémov
	<b>Podporný systém</b>	<b>reakčná doba (h)</b>	<b>Popis možných predmetov podpory a poradenstva pre podporné systémy SAPu</b>
1.	SAP XI	4	riešenie problémov a požiadaviek na monitoring prenosu správ podľa požiadavky, správu SLD a prepojenia systémov.
2.	Solution Manager	NBD	riešenie problémov a požiadaviek na monitoring, správu SLD a prepojenia systémov.
3.	BW	NBD	riešenie problémov a požiadaviek na monitoring prenosov extraktorov, zmenové požiadavky a prepojenia systémov.