



Záznam z prípravných trhových konzultácií

podľa § 25 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“)

1. Identifikácia verejného obstarávateľa:

Názov: Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR (ďalej len „MIRRI SR“)

Organizačný útvar: Odbor verejného obstarávania,

Sídlo: Štefánikova 15, 811 05 Bratislava

IČO: 50349287

DIČ: 2120287004

Kontaktná osoba: Mgr. Branislav Hudec, Ing. Zuzana Tarasovičová, PhD., Mgr. Stanislav Gernic, Ing. Igor Hladík

Tel.: +421 2 2092 8102; +421 2 2092 8214; +421 2 2092 8445; +421 2 2092 8230

E-mail: branislav.hudec@mirri.gov.sk; zuzana.tarasovicova@mirri.gov.sk;

stanislav.gernic@mirri.gov.sk; igor.hladik@mirri.gov.sk

Adresa hlavnej stránky verejného obstarávateľa: www.mirri.gov.sk

2. Identifikácia účastníka prípravných trhových konzultácií:

Pre účely záznamu z prípravných trhových konzultácií (ďalej len „PTK“), ktorý je publikovaný na webovom sídle verejného obstarávateľa, je identifikácia účastníkov trhu anonymizovaná. Verejný obstarávateľ eviduje zoznam účastníkov PTK ako súčasť kompletnej dokumentácie k postupu zadávania zákazky.

3. Názov zákazky:

„Centrálna rámcová dohoda na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, a produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich“

4. Spôsob vykonania a priebeh prípravných trhových konzultácií:

Účelom ďalšieho kola prípravných trhových konzultácií bolo oslovenie partnerov spoločnosti SAP so žiadosťou o súčinnosť pri zodpovedaní okruhov otázok, ktoré boli účastníkom trhu zaslané ako príloha č. 1 e-mailu dňa 12.05.2021 v čase od 14.55 do 14.57 hod. a opakovane dňa 18.05.2021 o 17.04 hod., 19.05.2021 o 14.59 hod. a 24.05.2021 od 10.31 do 16.30 hod. Lehota určená na doručenie odpovedí k okruhu otázok zo strany účastníkov trhu bola účastníkom trhu stanovená do 19.05.2021. V lehote nám okruhy otázok zodpovedali 5 účastníci trhu a následne sme opätovne oslovili účastníkov trhu a predĺžili lehotu na odpoveď do 24.05.2021. V stanovenej lehote nám otázky zodpovedali ďalší účastníci trhu. Cieľom PTK bolo zodpovedať, overiť východiská a predpoklady ako aj konzultovať otázky týkajúce sa licencií SAP a služieb licenčnej podpory, a to uvedených 3 typov služieb licenčnej podpory SAP a to SAP Standard Support, SAP Enterprise Support a SAP Product Support For Large Enterprises. K zabezpečeniu relevantnej vzorky predajného kanálu verejný obstarávateľ využil filter partnerského kanálu dostupný na www.sap.com na základe ktorého oslovil subjekty vstupujúce do PTK.

5. Okruh otázok a odpoveď účastníka PTK:

Typ služby licenčnej podpory – SAP Standard Support

1. Je vaša organizácia autorizovaná alebo certifikovaná na poskytovanie služieb podpory vyššie uvedeného typu licencie na území SR?

Účastník trhu 1 (ďalej len „UT1“) – odpovedal, že áno.

Účastník trhu 2 (ďalej len „UT2“) – uviedol, že je certifikovaný na poskytnutie služieb SAP Standard Support.



Účastník trhu 3 (ďalej len „UT3“) – konštatoval, že áno.

Účastník trhu 4 (ďalej len „UT4“) – uviedol vo svojej odpovedi, že UT 4 je autorizovaný a certifikovaný pre poskytnutie tohto typu supportu SAP.

Účastník trhu 5 (ďalej len „UT5“) – vo svojej odpovedi uviedol, že je autorizovaný alebo certifikovaný na poskytnutie služieb podpory SAP Standard Support.

Účastník trhu 6 (ďalej len „UT6“) – uviedol, že nie je certifikovaný a ani autorizovaný na poskytovanie služieb podpory SAP Standard Support a vzhľadom k tomu na ostatné otázky v tejto časti neodpovedal.

Účastník trhu 7 (ďalej len „UT7“) – neodpovedal na predmetné otázky nakoľko sa žiadnej z nami požadovaných oblasti nepodporuje a servisné nepokrýva a teda nevedia relevantné služby poskytnúť.

Účastník trhu 8 (ďalej len „UT8“) - uviedol vo svojej odpovedi že áno.

2. Ak áno, poskytujete alebo ste poskytovali v minulosti takéto služby zákazníkom na území SR?

UT1 – odpovedal, že áno.

UT2 – uviedol, že áno.

UT3 – konštatoval, áno.

UT4 – odpovedal, že áno.

UT5 – uviedol, že áno.

UT8 - uviedol, že áno.

3. Aká je štandardná cena/sadzba tejto služby na rok, príp. čím je determinovaná?

UT1 – uviedol v odpovedi, že N/A.

UT2 – uviedol, že je rátaná ako percento z ceny Vašich SAP licencií.

UT3 – konštatoval, že je vypočítaná percentuálne z Maintenance Base Value, čo tvorí základ pre výpočet údržby a cenu doplnkových služieb.

UT4 – uviedol vo svojej odpovedi, že cena supportu za rok je určená vo výške 19 % z nákupnej ceny licencií. Po uplynutí počiatočného obdobia (2 celé kalendárne roky) je cena supportu navýšená o infláciu. Existujúce supportné zmluvy môžu byť už navýšované.

UT5 – skonštatoval, že cena je determinovaná požiadavkami klienta a súčinnosťou klienta.

UT8 - uviedol, že je determinovaná ako 19% z ceny nakúpeného SAP softvéru počas počiatočného obdobia a prvého obnovenia, potom sa štandardne uplatňuje navýšenie o infláciu.

4. Podlieha táto cena/sadzba inflačnému nárastu v horizonte najbližších 3 alebo viacerých rokov?

- **Pokiaľ táto cena alebo sadza podlieha inflačnému navýšovaniu, je táto cena/sadzba limitovaná nejakou hodnotou?**

UT1 – uviedol, že podlieha. Zároveň uviedol, že cena alebo sadzba nie je limitovaná nejakou hodnotou.

UT2 – konštatoval, že podlieha a logiku a limit indexu vyhlasuje SAP pre daný rok. V poslednom období strop indexu 3,2 % ročne.

UT3 – uviedol, že podlieha. Navýšovanie je na základe rastu CPI (index spotrebiteľských cien).

UT4 – konštatoval vo svojej odpovedi, že cena supportu za rok je určená vo výške 19 % z nákupnej ceny licencií. Po uplynutí počiatočného obdobia (2 celé kalendárne roky) je cena supportu navýšená o infláciu. Existujúce supportné zmluvy môžu byť už navýšované.

Zároveň UT 4 uviedol, že ide o každoročné rozhodnutie SAP. Napr. minulý rok bolo z dôvodu COVID rozhodnuté, že sa cena pre tento rok nebude navýšovať, partner nemá dosah na tieto rozhodnutia, zákazník/verejný obstarávateľ sa pri obstarávaní produktu/supportu SAP musí zaviazat' dodržiavať obchodné podmienky SAP (príloha k zmluve).

V súvislosti s touto otázkou UT5 – odpovedal, že nie.

UT8 - uviedol, že podliehajú inflačnému navýšeniu a doplnil, že existujú aj zmluvné vzťahy, kde je cena Standard Support v dôsledku už existujúceho navýšenia už teraz 20,5 %. Pre rok 2021 je

limitovaná na úrovni max. 20,5 %. Informácia pre rok 2022 a ďalšie roky zatiaľ nie je dostupná. Aplikácia limitu a jeho výška sa odvíja od každoročného rozhodnutia vedenia SAP SE.

5. Je v rámci tejto služby k dispozícii aj service level agreement (ďalej len „SLA“) na produktové chyby na riešenie kritických chýb softvéru SAP?

UT1 – odpovedal, že v rámci služby nie je k dispozícii SLA na produktové chyby na riešenie kritických chýb softvéru SAP.

UT2 – uviedol, že SLA je súčasťou. V prípade SAP delivered režimu poskytovania zabezpečuje priamo špecialista SAP, v prípade VAR delivered režimu rieši lokálny partner, ktorý sa stará o systém.

UT3 – konštatoval, že áno.

UT4 – uviedol vo svojej odpovedi, že nie. Produktové chyby SW SAP je oprávnený realizovať jedine SAP, pri tomto type supportu žiadnu SLA SAP neponúka.

UT5 – skonštatoval, že áno.

UT8 - uviedol, že nie

6. Je možné znížiť cenu za podporu SAP produktov tým, že SLA budú aktivované iba pre vybrané kritické systémy?

UT1 – uviedol vo svojej odpovedi, že nie je možné znížiť cenu za podporu SAP produktov tým, že SLA budú aktivované iba pre vybrané kritické systémy.

UT2 – konštatoval, že akékoľvek zmeny, pozastavenia, čiastkové zrušenia supportu nemôže zákazník jednostranne zmeniť. Je to potrebné riešiť trojstranne Zákazník, partner a SAP, návrhom napríklad zámenny servisu nepoužívaného riešenia za servis nového, alebo prechodom na cloud, resp. iné nápady, vždy však nutné schválenie SAPom.

UT3 – uviedol, že nie je možné znížiť cenu za podporu SAP produktov, iba prípadné doplnkové služby.

UT4 – konštatoval, že nie takáto možnosť nie je.

UT5 – uviedol, že áno je potrebná detailnejšia analýza.

UT8 - uviedol, že nie

7. Je v rámci tejto služby k dispozícii aj dedikovaný expert pre pomoc pri riešení otázok súvisiacich s podporou systémov SAP?

- **Ak áno je možné komunikovať s týmto expertom aj v lokálnom jazyku?**

- **Môže takýto expert byť osobne prítomný na stretnutí aj v sídle zákazníka v rámci SR?**

UT1 – vo svojej odpovedi uviedol, že nie je v rámci služby k dispozícii dedikovaný expert pre pomoc pri riešení otázok súvisiacich s podporou systémov SAP.

UT2 – uviedol, že áno v režime VAR delivered je to špecialista partnera, v prípade SAP delivered špecialista spoločnosti SAP (slovenčina nie je garantovaná).

UT3 – konštatoval, že iba v prípade doplnkových služieb.

UT4 – uviedol vo svojej odpovedi, že v rámci produktu Standard Support nie je SAPom dedikovaný požadovaný expert. UT4 má k dispozícii požadovaných expertov a môže ich poskytnúť. Uvedené má vplyv na cenu (podľa rozsahu požiadaviek verejného obstarávateľa), štandardne sa to robí na základe čiastkových objednávok.

UT5 – skonštatoval, že v rámci služby je dedikovaný expert pre pomoc pri riešení otázok súvisiacich s podporou systémov SAP. Zároveň potvrdil, že vie komunikovať v lokálnom jazyku a expert môže byť prítomný aj na stretnutí v sídle zákazníka v rámci SR.

UT8 - uviedol, že nie.

8. Môže poskytovateľ v rámci ceny podpory, poskytnúť aj odpovede na otázky zákazníka ktoré sa týkajú riešenia bežných prevádzkových stavov a otázok tykajúcich sa rozvoja štandardného riešenia SAP? (zákazník nemá kapacitu na sledovanie zmien v produktom portfóliu SAP)



UT1 – uviedol vo svojej odpovedi, že nemôže v rámci ceny podpory poskytnúť aj odpovede na otázky zákazníka, ktoré sa týkajú riešenia bežných prevádzkových stavov a otázok týkajúcich sa rozvoja štandardného riešenia SAP.

UT2 – konštatoval, že služba je poskytovaná partnerom, v závislosti od rozsahu priamo v cene supportu licencií alebo poplatkom navyše.

UT3 – uviedol, že iba v prípade doplnkových služieb.

UT4 – skonštatoval vo svojej odpovedi, že to má vplyv na cenu, štandardne sa to robí na základe čiastkových objednávok.

UT5 – vo svojej odpovedi uviedol, že môže vo vopred definovanej miere.

UT8 - vo svojej odpovedi uviedol, že nie

9. Môže poskytovateľ v rámci ceny podpory, poskytnúť verejnému obstarávateľovi odborný posudok/stanovisko, k pripravovaným zámerom verejného obstarávateľa, v prípade vyžiadania?

UT1 – vo svojej odpovedi uviedol, že nie je možné poskytnúť v rámci ceny podpory odborný posudok/stanovisko k prípadným zámerom verejného obstarávateľa.

UT2 – uviedol, že áno, v závislosti od rozsahu priamo v cene supportu licencií alebo poplatkom navyše.

UT3 – konštatoval, že iba v prípade doplnkových služieb.

UT4 – skonštatoval vo svojej odpovedi, že to má vplyv na cenu, štandardne sa to robí na základe čiastkových objednávok.

UT5 – vo svojej odpovedi uviedli, že môže vo vopred definovanej miere.

UT8 - skonštatoval, že nie.

10. Môže poskytovateľ v rámci tejto podpory, v rámci ceny podpory, poskytnúť verejnému obstarávateľovi odborný posudok/stanovisko, k pripravovaným prechodom na aktuálnu generáciu systémov (S/4HANA; BW/4HANA; Fiori UI)?

UT1 – vo svojej odpovedi uviedol, že nie je možné v rámci ceny podpory poskytnúť verejnému obstarávateľovi odborný posudok/stanovisko k pripravovanému prechodu na aktuálnu generáciu systémov (S/4HANA; BW/4HANA Fiori UI).

UT2 – konštatoval, že áno, v závislosti od rozsahu priamo v cene supportu licencií alebo poplatkom navyše.

UT3 – uviedol, že iba v prípade doplnkových služieb.

UT4 – skonštatoval vo svojej odpovedi, že to má vplyv na cenu, štandardne sa to robí na základe čiastkových objednávok.

UT5 – vo svojej odpovedi uviedli, že môže vo vopred definovanej miere.

UT8 - vo svojej odpovedi uviedol, že nie.

Typ služby licenčnej podpory – SAP Standard Support For Large Enterprises

1. Je vaša organizácia autorizovaná alebo certifikovaná na poskytovanie služieb podpory SAP Product Support For Large Enterprises (PSLE) na území SR?

UT1 – vo svojej odpovedi skonštatoval, že nie je autorizovaný ani certifikovaný na poskytovanie služieb podpory SAP PSLE.

UT2 – uviedol, že sa jedná o špecifickú službu, ktorú poskytuje len priamo SAP napriamo pre vybraných pomenovaných zákazníkov. Podmienky a rozsah rieši zákazník priamo so spoločnosťou SAP. Z uvedeného dôvodu, ostatné otázky v súvislosti s podporou SAP Product Support For Large Enterprises nebudeme odpovedať.

UT3 – konštatoval, že tejto typ podpory PSLE nie je možné poskytovať prostredníctvom partnera.

UT4 – uviedol vo svojej odpovedi, že nie. Tento typ podpory SAP PSLE nie je možné poskytovať cez partnerský kanál.

UT5 – skonštatoval vo svojej odpovedi, že nie.



UT6 – uviedol, že nie je autorizovaný na poskytovanie služieb podpory SAP Standard Support.
UT7 – skonštatoval vo svojej odpovedi, že nie.
UT8 - uviedol, že áno

2. **Ak áno, poskytujete alebo ste poskytovali v minulosti takéto služby zákazníkom na území SR?**
 - **Ak áno viete uviesť niekoľko referencií?**

UT 8 - uviedol, napr. zmluvu na zabezpečenie služieb typu PSLE a služieb PE (PE) ZO DŇA 26.06.2018
3. **Aká je štandardná cena/sadzba za služby licenčnej podpory na rok, príp. čím je determinovaná?**

UT 8 - uviedol, že 17% z ceny nakúpeného SAP softvéru počas počiatočného obdobia a prvého obnovenia, potom sa štandardne uplatňuje navýšenie o infláciu. Prípadné neuplatnenie navýšenia o infláciu podlieha rozhodnutiu SAP SE, resp. je predmetom komerčnej dohody medzi SAP a zákazníkom. SAP dôrazne odporúča využívať službu PSLE spolu so službou Premium Engagement (PE), kde je možné selektívne vybrať úroveň podpory pre rôzne systémy a rôznych zákazníkov, presne podľa ich špecifických potrieb. Služby PE sa obvykle naceňujú na 3 % zo základu pre výpočet poplatku za PSLE a táto cena je fixná počas celého zmluvného obdobia (aj v prípade, že sa objem SAP softvéru u zákazníka navyšuje).
4. **Podlieha táto cena/sadzba inflačnému nárastu v horizonte najbližších 3 alebo viacerých rokov?**
 - **Pokiaľ táto cena alebo sadza podlieha inflačnému navyšovaniu, je táto cena/sadzba limitovaná nejakou hodnotou?**

UT 8 - vo svojej odpovedi skonštatoval, že aplikácia limitu a jeho výška sa odvíja od každoročného rozhodnutia vedenia SAP SE.
5. **Je v rámci tejto služby k dispozícii aj SLA na produktové chyby a/alebo na riešenie kritických chýb softvéru SAP?**

UT 8 - uviedol, že v rámci PSLE nie. Preto odporúčame kombináciu s PE (viď popis služieb Premium Engagement)
6. **Je možné znížiť cenu za podporu SAP produktov tým, že SLA budú aktivované iba pre vybrané kritické systémy?**

UT 8 - vo svojej odpovedi uviedol, že: V rámci PSLE nie je SLA. Preto odporúčame kombináciu s PE, kde si zákazník (v rámci určitých pravidiel) zvolí SLA na systémy, ktoré považuje za kritické. SLA nie je teda paušálne pre všetky systémy.
7. **Je v rámci tejto služby k dispozícii aj dedikovaný expert pre pomoc pri riešení otázok súvisiacich s podporou systémov SAP?**

UT8 - odpovedal, že v rámci PSLE nie. Preto odporúčame kombináciu s PE, kde je dedikovaný expert pridelený zákazníkovi. Využívanie expertov v rámci PE sa viaže k čerpaniu objemu dní zakontrahovaných v rámci PE.

 - **Ak áno je možné komunikovať s týmto expertom aj v lokálnom jazyku?**

UT8 - skonštatoval, že v rámci PE áno (aktuálne sú k dispozícii slovensky a česky hovoriaci experti).
 - **Môže takýto expert byť osobne prítomný na stretnutí aj v sídle zákazníka v rámci SR?**

UT8 - uviedol, že v rámci PE. Využívanie expertov v rámci PE sa viaže k čerpaniu objemu dní zakontrahovaných v rámci PE.
8. **Môže poskytovateľ v rámci ceny podpory, poskytnúť aj odpovede na otázky zákazníka ktoré sa týkajú riešenia bežných prevádzkových stavov a otázok týkajúcich sa rozvoja štandardného riešenia SAP?**

UT8 - k otázke uviedol, že v rámci podpory PE. Využívanie expertov v rámci PE sa viaže k čerpaniu objemu dní zakontrahovaných v rámci PE.
9. **Môže poskytovateľ v rámci ceny podpory, poskytnúť verejnému obstarávateľovi odborný posudok/stanovisko, k pripravovaným zámerom verejného obstarávateľa, v prípade vyžiadania?**

UT8 - skonštatoval vo svojej odpovedi, že v rámci podpory PE. Využívanie expertov v rámci PE sa viaže k čerpaniu objemu dní zakontrahovaných v rámci PE.



10. Môže poskytovateľ v rámci tejto podpory, v rámci ceny podpory, poskytnúť verejnému obstarávateľovi odborný posudok/stanovisko, k pripravovaným prechodom na aktuálnu generáciu systémov (S/4HANA; BW/4HANA; Fiori UI)?

UT8 - vo svojej odpovedi uviedol, že v rámci podpory PE. Využívanie expertov v rámci PE sa viaže k čerpaniu objemu dní zakontrahovaných v rámci PE.

Doplňujúce otázky, ktoré boli zaslané UT8 dodatočne dňa 19.5.2021 o 15:01 a následne 24.05.2021 o 16.31 hod.:

11. Ako sú tieto služby naceňované z hľadiska ich štruktúry a človekodní jednotlivých profesií? Napr. sú tam nejaké povinné rámce pri odoberaní tohto typu služieb ?

UT8 uviedol, že kontingent Premium Engagement je rozdelený do nasledovných kategórií: TQM, Support Services, Expert on Demand, On-Call Duty a Service Level Agreement (SLA). Povinné kategórie sú TQM, Support Service and Expert on Demand

12. Existujú štandardné sadzby človekodní pre jednotlivé expertízy? Napr. cena za človekoden pre TQM / cena za človekoden pre EA?

UT8 uviedol, že áno. Existuje zmiešaná sadzba pre osobodeň. Aktuálna sadzba pre osobodeň je na Slovensku 1190 EUR (závislé od zmien cenníku). Táto zahŕňa prístup k SAP Mission Control Center, SAP Transformation Hub, Tools and Methodologies, nomináciu De-Escalation Architect pre prio 1 incidenty (v prípade SLA) a cestovné náklady sú zahrnuté.

13. Ako je naceňovaná SLA a z čoho pozostáva SLA?

UT8 poskytol nasledovnú odpoveď a aktuálny cenník SLA k 24.05.2021:

Položky množstva systémov	Cena na 12 mesiacov v EUR bez DPH
5 Base Package	80 000,00
10 Base Package	160 000,00
Pre každých ďalších 10 (možné len s base package 10) Príklad: 20 = 220 000,00	60 000,00
Strop je 300	

SAP SLA je poskytovaná ako súčasť služieb SAP MaxAttention zákazníkovi, ktorí si ju zakúpili. SLA sa vzťahuje na všetky incidenty zákazníka pre zvolené systémy, ktoré spoločnosť SAP prijme ako Prioritu 1 alebo 2.

Incident má pridelenú Prioritu 1, ak má problém veľmi závažné dôsledky pre bežné podnikové transakcie a pokiaľ nemôže byť vykonávaná činnosť urgentná a kritická pre podnikanie. Táto situácia je všeobecne spôsobená nasledujúcimi okolnosťami: úplný výpadok systému, poruchy centrálnych funkcií SAP alebo Top-Issues, kedy pre tieto okolnosti nie je k dispozícii alternatívne riešenie. Incident má pridelenú Prioritu 2, pokiaľ sú vážne narušené bežné podnikové transakcie a nie je možné vykonávať potrebné úlohy. (Viac informácií v SAP Note 67739)

14. Je možné získať SLA aj prostredníctvom standard supportu?

UT8 skonštatoval, že nie, nie je možné si zakúpiť SLA pre výlučne Standard support.

Na základe osobitného schválenia vedenia SAP SE je možné poskytnúť SLA ako súčasť kontraktu Premium Engagement so zvýšením ceny o 30 % v porovnaní s balíkom PSLE.

- Ak áno aký je rozdiel medzi SLA v rámci PSLE/PE a Standard supportom?

Na otázku UT8 uviedol vid' vyššie



15. **Predpokladáme správne, že vnútorné zloženie služieb PE je voliteľné, t.j. zákazník nadefinuje požadovaný rámec jednotlivých expertov?**
UT8 zodpovedal, že áno, v rámci PE zmluvy je definovaný len jeden kontingent dní pre jednu kategóriu a použitie PE support service dní sa vykonáva na základe dohody v rámci procesu poskytovania PE podpory.
16. **Je možné služby PE v priebehu realizácie alokovať pre iných zákazníkov ako sú tieto pôvodne v zmluve pridelené (napr. pre iné OVM)?**
Podľa odpovede UT8 v rámci PE zmluvy je definovaný len jeden kontingent dní pre jednu kategóriu. Alokácia týchto dní je obvykle predmetom rozhodnutia zákazníka počas kvartálnych alebo riadiacich stretnutí pre PE. Dodávka PE je možná len zákazníkom, ktorí sú súčasťou zmluvného vzťahu v čase dodávky.
17. **Je možné požadovať voliteľný rámec PE dní? Napríklad ktoré by sa v prípade nezáujmu v 3 ročnom vzťahu nemuseli čerpať? (Např. ich čerpanie by zákazník využíval v závislosti od rozvojových potrieb ad hoc, ktoré dnes ešte nie sú známe z hľadiska ich rozsahu)**
UT8 skonštatoval, že v zmluve PE je možné definovať aj voliteľný kontingent PE dní a SLA s definovanou cenou, ktorú je možné dodatočne požadovať počas trvania zmluvy. Tento kontingent bude fakturovaný po vyžiadaní a na základe požadovaných objemov.
18. **Predpokladáme správne, že všetky poskytnuté necenenia sú kalkulované bez pridanej hodnoty?**
UT8 uviedol, že indikatívne cenové údaje boli kalkulované bez DPH a zároveň doplnil, že UT8 je registrovaný platca DPH a DPH musí byť pridaná ku každej konečnej cene.
19. **Predpokladáme že cenník nie je verejný. Je možné poskytnúť uvedený cenník?**
UT8 skonštatoval, že PE cenník nie je verejne dostupný a doplnil, že v prípade potreby vie poskytnúť diskutované kategórie (PE osobodeň, SLA) cien PE supportu vo forme prezentácie.
20. **Ak existuje zmiešaná sadzba pre osobodeň, aké sú ďalšie jednotlivé sadzby pre expertízy a to najmä pre povinné kategórie: TQM, Support Service and Expert on Demand.**
UT8 uviedol, že táto zmiešaná sadzba za osobodeň je rovnako používaná pre jednotlivé kategórie: TQM, Support Services Expert on Demand.
21. **Existuje „zľavový“ mechanizmus ceny uvedených „MDs“ či „Base Packages“ např. z titulu objemu kontraktu, objemu PE dní, viacročného vzťahu? Resp. ak nie, tak sú ceny rokovateľné a následne fixné pre celú dĺžku kontraktu např. 3r ?**
UT8 odpovedal, že nie je zľavový mechanizmus pre spomínané osobodni, nakoľko obsahuje prístup k už popísaným súčastiam SAP ako: SAP Mission Control Center, SAP Transformation Hub, Tools and Methodologies, nomináciu De-Escalation Architect pre prio 1 incidenty (v prípade SLA), kde sú zahrnuté aj cestovné náklady. Doplnil, tiež, že v súčasne platnej zmluve bolo vyrokované a schválené zo strany vedenia SAP zachovanie jednotnej sadzby pre PE osobodeň pre celú dĺžku 3 rokov trvania zmluvy.

Typ služby licenčnej podpory– SAP Enterprise Support

1. **Je vaša organizácia autorizovaná alebo certifikovaná na poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support na území SR?**
UT1 – vo svojej odpovedi uviedol, že UT1 je autorizovaná a certifikovaný na poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support.
UT2 – uviedol, že je certifikovaná.



UT3 – konštatoval, že je autorizovaný aj certifikovaný na poskytnutie služieb podpory SAP Enterprise Support.

UT4 – uviedol vo svojej odpovedi, že UT4 je autorizovaný a certifikovaný pre poskytovanie tohto typu supportu SAP.

UT5 – konštatoval vo svojej odpovedi, že áno.

Účastník trhu 6 (ďalej len „UT6“) – uviedol, že nie je autorizovaná na poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support a vzhľadom k tomu na ostatné otázky v tejto časti neodpovedal.

UT7 – neodpovedal na predmetné otázky nakoľko sa žiadnej z nami požadovaných oblastí nepodporuje a servisné nepokrýva a teda UT7 nevie relevantné služby poskytnúť.

UT8 - vo svojej odpovedi uviedol, že áno.

2. Ak áno, poskytujete alebo ste poskytovali v minulosti takéto služby zákazníkom na území SR?

UT1 – odpovedal, že poskytoval a poskytuje.

UT2 – uviedol, že je poskytoval a poskytuje.

UT3 – konštatoval, že poskytoval a poskytuje.

UT4 – uviedol vo svojej odpovedi, že poskytoval a poskytuje.

UT5 – skonštatoval vo svojej odpovedi, že áno.

UT8 - uviedol vo svojej odpovedi, že áno.

3. Aká je štandardná cena/sadzba tejto služby na rok, príp. čím je determinovaná?

UT1 – odpovedal N/A.

UT2 – konštatoval, že je rátaná ako percento z ceny hodnoty Vašich SAP licencií.

UT3 – uviedol, že percentuálne z Maintenance Base Value, čo tvorí základ pre výpočet údržby a ceny doplnkových služieb.

UT4 – vo svojej odpovedi uviedol, že cena supportu Enterprise Support za rok je určená vo výške 22 % z nákupnej ceny licencií. Po uplynutí počiatočného obdobia (2 celé kalendárne roky) môže byť cena supportu navýšená o infláciu. Existujúce supportné zmluvy môžu byť navyšované.

UT5 – uviedol vo svojej odpovedi, že cena je determinovaná požiadavkami klienta a súčinnosťou klienta.

UT8 - odpovedal, že 22% z ceny nakúpeného SAP softvéru počas počiatočného obdobia a prvého obnovenia, potom sa štandardne uplatňuje navýšenie o infláciu. Aplikácia limitu a jeho výška sa odvíja od každoročného rozhodnutia vedenia SAP SE.

4. Podlieha táto cena/sadzba inflačnému nárastu v horizonte najbližších 3 alebo viacerých rokov?

- **Pokiaľ táto cena alebo sadza podlieha inflačnému navyšovaniu, je táto cena/sadzba limitovaná nejakou hodnotou?**

UT1 – odpovedal, že cena podlieha inflačnému nárastu a táto cena nie je limitovaná nejakou hodnotou.

UT2 – uviedol, že cena v tomto prípade nemenná a je stabilná.

UT3 – konštatoval, že SAP Enterprise Support nie. Doplnkové služby a ich cena sú dané konkrétnou ponukou a kontraktom.

UT4 – vo svojej odpovedi uviedol, že ide o každoročné rozhodnutie SAP. Napr. minulý rok bolo z dôvodu COVID rozhodnuté, že sa cena pre tento rok nebude navyšovať, partner nemá dosah na tieto rozhodnutia. Zákazník/verejný obstarávateľ sa pri obstarávaní produktu/supportu SAP musí zaviazat' dodržiavať obchodné podmienky SAP (príloha k zmluve).

UT5 – uviedol, že nie.

UT8 - uviedol, že áno, vid' vyššie a súčasne doplnil, že aplikácia limitu a jeho výška sa odvíja od každoročného rozhodnutia vedenia SAP SE.



5. Je v rámci tejto služby k dispozícii aj SLA na produktové chyby na riešenie kritických chýb softvéru SAP?

UT1 – skonštatoval vo svojej odpovedi, že v rámci tejto služby nie je k dispozícií SLA na produktové chyby na riešenie kritických chýb softvéru SAP.

UT2 – uviedol, že SLA je súčasťou. V prípade SAP delivered režimu poskytovania zabezpečuje priamo špecialista SAP, v prípade VAR delivered režimu rieši lokálny partner, ktorý sa stará o systém.

UT3 – konštatoval, že v rámci služby je aj SLA na produktové chyby na riešenie kritických chýb softvéru SAP.

UT4 – vo svojej odpovedi uviedol, že SLA je v rámci tejto služby.

UT5 – uviedol, že v rámci tejto služby je k dispozícií aj SLA pre produktové chyby na riešenie kritických chýb softvéru SAP.

UT8 - skonštatoval, že áno

6. Je možné znížiť cenu za podporu SAP produktov tým, že SLA budú aktivované iba pre vybrané kritické systémy?

UT1 – uviedol vo svojej odpovedi, že nie je možné znížiť cenu za podporu SAP produktov tým, že SLA budú aktivované iba pre vybrané kritické systémy.

UT2 – konštatoval, že akékoľvek zmeny, pozastavenia, čiastkové zrušenia supportu nemôže zákazník jednostranne zmeniť. Je to potrebné riešiť trojstranne Zákazník, partner a SAP, návrhom napríklad zámenny nepoužívaného riešenia za nové, alebo prechodom na cloud, resp. iné nápady, vždy však nutné schválenie SAPom.

UT3 – uviedol, že nie, iba v prípadné doplnkové služby.

UT4 – skonštatoval, že nie táto možnosť nie je.

UT5 – uviedol, že áno, ale je potrebná detailnejšia analýza.

UT8 - uviedol, že nie

7. Je v rámci tejto služby k dispozícii aj dedikovaný expert pre pomoc pri riešení otázok súvisiacich s podporou systémov SAP?

- Ak áno je možné komunikovať s týmto expertom aj v lokálnom jazyku?
- Môže takýto expert byť osobne prítomný na stretnutí aj v sídle zákazníka v rámci SR?

UT1 – uviedol vo svojej odpovedi, že nie je v rámci tejto služby k dispozícií aj dedikovaný expert pre pomoc pri riešení otázok súvisiacich s podporou systémov SAP.

UT2 – konštatoval, že áno, v režime VAR delivered je to špecialista partnera, v prípade SAP delivered špecialista spoločnosti SAP. Doplnil, že slovenčina nie je garantovaná.

UT3 – uviedol, že iba v prípade doplnkových služieb.

UT4 – skonštatoval vo svojej odpovedi, že v rámci produktu Standard Support nie je SAPom dedikovaný požadovaný expert, UT4 má k dispozícií požadovaných expertov a môže ich poskytnúť. Má to však vplyv na cenu (podľa rozsahu požiadaviek verejného obstarávateľa) sa pri obstarávaní produktu/supportu SAP musí zaviazat' dodržiavať obchodné podmienky SAP (príloha k zmluve).

UT5 – uviedol, že áno (odpoveď sa týka aj podotázok).

UT8 - odpovedal, že ak si zákazník vyžiada experta na sprevádzanie pri dôležitej úlohe, môže byť zákazníkovi takýto expert pridelený. Pridelenie závisí od dostupnosti experta, pričom počas celého trvania zmluvy môžu byť pridelení rôzni experti (podľa vyťaženia SAP support špecialistov). Takýto expert má rolu Enterprise Support Advisor. Jedná sa o jazyky Anglicky, alebo česky, čo nie je možné vopred garantovať. Podpora je poskytovaná iba vzdialene.

8. Môže poskytovateľ v rámci ceny podpory, poskytnúť aj odpovede na otázky zákazníka ktoré sa týkajú riešenia bežných prevádzkových stavov a otázok tykajúcich sa rozvoja štandardného riešenia SAP? (zákazník nemá kapacitu na sledovanie zmien v produktom portfóliu SAP)



UT1 – uviedol, že nie je možné v rámci ceny podpory poskytovať aj odpovede na otázky zákazníka, ktoré sa týkajú riešenia bežných prevádzkových stavov a otázok týkajúcich sa rozvoja štandardného riešenia SAP.

UT2 – konštatoval, že áno, v závislosti od rozsahu priamo v cene supportu licencií alebo poplatkom navyše.

UT3 – uviedol, že iba v prípade doplnkových služieb.

UT4 – skonštatoval vo svojej odpovedi, že uvedené má vplyv na cenu a pri obstarávaní produktu/supportu SAP sa musí zaviazat' dodržiavať obchodné podmienky SAP.

UT5 – uviedol, že môže vo vopred definovanej miere.

UT8 - uviedol, že áno, v rámci existujúceho SAP know-how a v rámci existujúcich reportov, ktoré sú k dispozícii zákazníkovi s touto úrovňou služieb podpory.

9. Môže poskytovateľ v rámci ceny podpory, poskytnúť verejného obstarávateľovi odborný posudok/stanovisko, k pripravovaným zámerom verejného obstarávateľa, v prípade vyžiadania?

UT1 – odpovedal, že nie je to zahrnuté v cene.

UT2 – konštatoval, že áno, v závislosti od rozsahu priamo v cene supportu licencií alebo poplatkom navyše.

UT3 – uviedol, že iba v prípade doplnkových služieb.

UT4 – skonštatoval vo svojej odpovedi, že uvedené má vplyv na cenu a pri obstarávaní produktu/supportu SAP sa musí zaviazat' dodržiavať obchodné podmienky SAP.

UT5 – uviedol, že môže vo vopred definovanej miere.

UT8 - uviedol, že nie, zákazník môže dostať iba odporúčania v rámci existujúceho SAP know-how (best practices).

10. Môže poskytovateľ v rámci tejto podpory, v rámci ceny podpory, poskytnúť verejnému obstarávateľovi odborný posudok/stanovisko, k pripravovaným prechodom na aktuálnu generáciu systémov (S/4HANA; BW/4HANA; Fiori UI)?

UT1 – odpovedal, že nie je to zahrnuté v cene.

UT2 – konštatoval, že áno, v závislosti od rozsahu priamo v cene supportu licencií alebo poplatkom navyše.

UT3 – uviedol, že v prípade doplnkových služieb.

UT4 – skonštatoval vo svojej odpovedi, že uvedené má vplyv na cenu a pri obstarávaní produktu/supportu SAP sa musí zaviazat' dodržiavať obchodné podmienky SAP.

UT5 – uviedol, že môže vo vopred definovanej miere.

UT8 - uviedol, že áno, v rámci existujúceho SAP know-how a v rámci existujúcich reportov, ktoré sú k dispozícii zákazníkovi s touto úrovňou služieb podpory.

Časť – licencie SAP

1. Môže vaša organizácia garantovať dohodnuté zľavy na licencie a služby počas celého obdobia trvania zmluvy?

UT1 – odpovedal, že vie garantovať dohodnuté zľavy na licencie a služby počas celého trvania zmluvy.

UT2 – uviedol, že do istej výšky áno, vyššie len schválením priamo spoločnosťou SAP.

UT3 – konštatoval, že v princípe áno, no záleží od konkrétnych podmienok pre OnPremise a Cloud licencie a služby a konkrétnych zmluvných podmienok.

UT4 – uviedol vo svojej odpovedi, že v rámci „On premise SW“ garantuje dohodnuté zľavy počas trvania zmluvy. V prípade „Cloud Solutions“ nie nakoľko ceny partnerovi schvaľuje SAP a je



potrebne splniť množstvo rôznych podmienok, hlavná je „more of the same“ = dokúp už nakúpených produktov

UT5 – uviedol, že UT5 môže garantovať dohodnuté zľavy na licencie a služby počas celého obdobia trvania zmluvy.

UT6 – uviedol, že UT6 môže garantovať dohodnuté zľavy na licencie a služby počas celého trvania zmluvy na licencie SAP SuccessFactors HCM a Cloud Open Solutions.

UT8 - uviedol vo svojej odpovedi, že zmluvne dohodnuté zľavy na SAP softvér garantuje SAP počas celého obdobia trvania zmluvy. Zmluvne dohodnuté zľavy na SAP cloud garantuje SAP počas celého obdobia trvania zmluvy vo forme garancie jednotkovej ceny.

2. Je vaša organizácia certifikovaná alebo autorizovaná dodávať celú časť licenčného portfólia SAP licencií (onpremise) a SAP cloud služby z portfólia SAP?

- Ak nie, ktoré napr. nie?

UT1 – vo svojej odpovedi uviedol, že má autorizáciu dodávať na Cloud Open Solutions, SAP HANA, SAP S/4HANA.

UT2 – uviedol, že je certifikovaný dodávať aj onpremise SAP licencie aj SAP Cloud služby.

UT3 – konštatoval, že certifikácia SAP na predaj a/alebo podporu sa udeľuje partnerovi na konkrétny produkt a/alebo skupinu produktov a môže/nemusi mať časové obmedzenie.

UT4 – uviedol vo svojej odpovedi, že má nasledovné produktové autorizácie – SAP OnPremise Solutions, SAP HANA, SAP S/4HANA, SAP Cloud Solutions.

UT5 – uviedol, že sú certifikovaný alebo autorizovaný dodávať zmienené licenčné portfólium.

UT6 – uviedol, že nie je autorizovaná dodávať celú časť licenčného portfólia SAP licencií (onpremise) a SAP cloud služby z portfólia SAP. Sme autorizovaní dodávať licencie k SAP SuccessFactors HCM a Cloud Open Solution.

UT8 - uviedol, že áno

3. Môže poskytnúť Vaša organizácia počas obdobia trvania zmluvy (3 roky) zámenu nadbytočných a nepotrebných SAP licencií za iné licencie alebo cloud služby?

UT1 – odpovedal, že uvedené môže poskytnúť ale prostredníctvom SAP.

UT2 – uviedol, že uvedené je možné za podmienok a schválenia aj SAPom.

UT3 – konštatoval, že záleží od konkrétnej požiadavky a vopred stanovených a schválených zmluvných podmienok. V prípade SAP BTP existuje taký typ kontraktu tzv. Cloud Platform Enterprise Agreement (CPEA), ktorý umožňuje na základe stanovených pravidiel čerpať cloud služby z objednaného kreditu.

UT4 – uviedol vo svojej odpovedi, že poskytnutie požadovaných zámen garantovať SAP partner nedokáže, predmetné zámeny podliehajú schváleniu SAPom, na ktoré partner nemá dosah.

UT5 – vo svojej odpovedi skonštatovali, že v súčasnosti je to možné, ale v budúcnosti to môže závisieť od obchodných podmienok SAP Slovensko.

UT6 – uviedol, že pre nimi poskytovanú oblasť SAP SuccessFactors HCM sa počas trvania zmluvy môžu licencie navyšovať. Znižovať počet licencií je možný, iba pri obnove zmluvy pre ďalšie obdobie.

UT8 - uviedol, že za vopred dohodnutých podmienok áno