



DODATOK č. 2

k Zmluve o poskytnutí licencií k Software, R.č.2553/2008-IV/7

Zmluvné strany:

Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
so sídlom Špitálska 4,6,8, 816 43 Bratislava
zastúpené
vedúcim služobného úradu **Ing. Vladislavom Boríkom, PhD.**
IČO: 00681156
DIČ: 2020796338
Bankové spojenie: Štátna pokladnica, č. účtu: 7000106819/8180
(ďalej len "zákazník")

a

SoImCo s.r.o.
so sídlom Miletičova 23, 821 09 Bratislava
zastúpená
konateľom **Ing. Richardom Beňom**
IČO: 44367465
DIČ: 2022672003
IČ pre DPH: SK2022672003
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 54250/B
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s., č. účtu: [REDACTED]
(ďalej len "dodávateľ")

uzavreli tento Dodatok č. 2 k Zmluve o poskytnutí licencií k Software (ďalej len „**dodatok**“) s nasledovným obsahom

Článok 1 Úvodné ustanovenia

- 1.1 Zákazník a dodávateľ uzavreli dňa 11.12.2008 Zmluvu o poskytnutí licencií k Software, R.č.2553/2008-IV/7 (ďalej len „Licenčná zmluva“), v zmysle ktorej boli zákazníkovi poskytnuté užívacie práva k software SAP (ďalej len "Software" alebo aj "licencie k Software SAP").
- 1.2 Predmetom Licenčnej zmluvy bolo dodanie a inštalácia licencií k Software SAP zákazníkovi a zodpovedajúci záväzok zákazníka zaplatiť dohodnutú cenu podľa ustanovení Licenčnej zmluvy.

- 1.3 Podľa bodu 6.6 zmluvy je zmluvu možné meniť alebo dopĺňovať iba písomnou dohodou zmluvných strán, ak nie je ustanovené inak.
- 1.4 Zmluvné strany sa dohodli, že týmto dodatkom doplnia Licenčnú zmluvu o ustanovenia týkajúce sa poskytovania služieb údržby SAP Enterprise Support k licenciám k Software SAP.
- 1.5 Neoddeliteľnú súčasťou tohto dodatku tvorí príloha označená ako Príloha č. 3 k Zmluve o poskytnutí licencií k Software: Popis služieb údržby SAP Enterprise Support. Táto príloha je záväzná pre obe zmluvné strany.

Článok 2

Predmet dodatku

- 2.1. Za bod 1.2.2 Licenčnej zmluvy sa dopĺňa bod 1.2.3, ktorý znie:
„1.2.3 Príloha č. 3, ktorá obsahuje Popis služieb údržby SAP Enterprise Support (ďalej len „Príloha č. 3“).“
 - 2.2. Za bod 2.1 Licenčnej zmluvy sa dopĺňajú nové body 2.2 a 2.3, ktoré znejú:
„2.2 Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie služieb údržby SAP Enterprise Support (ďalej len „služby údržby“) k licenciám k Software SAP, ktoré boli zákazníkovi poskytnuté zo strany dodávateľa podľa bodu 2.1 zmluvy, za podmienok stanovených v Prílohe č. 3 a tomu zodpovedajúci záväzok zákazníka zaplatiť za služby údržby dohodnutú cenu. Popis a rozsah služieb údržby obsahuje Príloha č. 3 k tejto zmluve.

2.3 Služby údržby budú poskytované len v rozsahu a v súvislosti so Software dodaným s ohľadom na jeho štandardné nastavenie v rámci implementácie a v súlade s verziami Software podporovanými SAP. Informácie o verziách Software podporovaných SAP sú buď dostupné na SAP web stránke alebo zverejnené iným, technicky vykonateľným spôsobom alebo ich aktuálny zoznam odovzdá dodávateľ zákazníkovi kedykoľvek na požiadanie.“
- Doterajší bod 2.2 Licenčnej zmluvy sa označuje ako bod 2.4.
- 2.3 Za bod 3.2 Licenčnej zmluvy sa dopĺňajú body 3.3 až 3.5, ktoré znejú:
„3.3 Poplatok za služby údržby špecifikované v bode 2.2 tejto zmluvy bol dohodou zmluvných strán stanovený vo výške 99.023,10 EUR bez DPH (slovom deväťdesiatdeväťtisíc dvadsaťtri eur a desať centov), celková cena s DPH: 117.837,49 eur. Poplatok za služby údržby uhradí zákazník dodávateľovi jednorázovo za celé obdobie poskytovania služieb údržby podľa bodu 5.2 zmluvy, príp. bodu 5.3 zmluvy, a to na základe faktúry vystavenej dodávateľom. Splatnosť faktúry je 30 dní od dátumu jej doručenia zákazníkovi.

3.4 Po uplynutí doby poskytovania služieb údržby uvedenej v bode 5.2 tejto zmluvy má dodávateľ právo jedenkrát za kalendárny rok zmeniť poplatok za služby údržby a/alebo ich obsah, a to formou písomného oznámenia doručeného zákazníkovi najneskôr 90 dní pred dátumom účinnosti zmeny. Písomné oznámenie podľa tohto bodu však nesmie byť zákazníkovi doručené neskôr ako 90 dní pred uplynutím doby poskytovania služieb údržby podľa bodu 5.3 zmluvy, resp. bodu 5.2 zmluvy.

3.5 V prípade, že faktúra bude obsahovať vecné alebo formálne vady, zákazník faktúru vráti dodávateľovi, pričom zákazník nie je v omeškaní s platbou odo dňa prijatia faktúry s uvedenými vadami do dňa doručenia opravenej faktúry zákazníkovi.“

2.4 Článok 5 Licenčnej zmluvy sa mení nasledovne:

„Článok 5 Trvanie a výpoveď zmluvy

5.1 Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

5.2 Služby údržby špecifikované v bode 2.2 zmluvy bude dodávateľ poskytovať zákazníkovi podľa tejto zmluvy od 01.01.2010 do zániku tejto zmluvy, najdlhšie však do 30.06.2012.

5.3 Po uplynutí doby uvedenej v bode 5.2 zmluvy sa poskytovanie služieb údržby automaticky predĺži v roku 2012 do konca kalendárneho roka a od roku 2013 na obdobie jedného kalendárneho roka.

5.4 Zmluvné strany môžu zmluvu vypovedať písomnou výpoveďou s dodržaním 2 mesačnej výpovednej lehoty, ktorá začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane. Zmluvu je možné vypovedať ako celok alebo len v časti týkajúcej sa služieb údržby.

5.5 Ak zákazník neuhradí poplatok za služby údržby riadne a včas napriek písomnému upozorneniu zo strany dodávateľa, dodávateľ má právo vypovedať túto zmluvu v časti týkajúcej sa služieb údržby s výpovednou dobou 30 dní, ktorá plynie prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

5.6 Výpoveďou tejto zmluvy zo strany dodávateľa nie je dotknuté právo dodávateľa na zaplatenie ceny podľa tejto zmluvy.“

2.5 Za Článok 5 Licenčnej zmluvy sa vkladá nový Článok 6, ktorý znie:

„Článok 6 Osobitné dojednania

6.1 Kontaktná adresa na hlásenie podpory podľa bodu 2.1 Prílohy č. 3 je <http://www.service.sap.com>. Dodávateľ je povinný dodať zákazníkovi prihlasovacie meno (USER-ID) zákazníka a heslo potrebné pre uplatnenie tejto podpory.

6.2 Pri realizácii tejto zmluvy sa neaplikuje článok 7 VOP, nakoľko zákazník je osobou povinnou podľa zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. Týmto nie je dotknutá ochrana duševného vlastníctva a autorského práva k licenciám k Software SAP.

6.3 Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky informácie, s ktorými príde do styku pri realizácii tejto zmluvy, resp. ktoré mu budú poskytnuté odberateľom, bude považovať za dôverné a bude ich chrániť pred zverejnením tretími osobami s výnimkou poskytnutia informácie podľa bodu 6.2 zmluvy. Dodávateľ je oprávnený použiť tieto informácie len v rozsahu potrebnom na splnenie tejto zmluvy.

6.4 Zákazník je povinný poučiť zamestnancov a iné osoby, ktoré majú prístup k predmetu tejto zmluvy o autorskom práve k licenciám k Software SAP.

6.5 Zákazník je povinný starostlivo chrániť ním používaný SAP Software, najmä zdrojový kód a Dokumentáciu špecifikovanú vo VOP, ktorá bola sprístupnená zákazníkovi a zabrániť jej zneužitiu.“

Doterajší článok 6 sa označuje ako článok 7 a doterajšie body 6.1 až 6.7 sa označujú ako body 7.1 až 7.7.

2.6 Bod 7.4 Licenčnej zmluvy sa mení nasledovne:

„7.4 Táto zmluva vrátane jej príloh predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o predmete tejto zmluvy a nahrádza všetky predchádzajúce ústne i písomné dohody medzi zmluvnými stranami. Vzťahy medzi zmluvnými stranami neupravené v tejto zmluve sa spravujú VOP a/alebo Prílohou č. 3 v ich aktuálnom znení. Ustanovenia článku 7 VOP, bodov 8.1 až 8.4 VOP a ustanovenia bodu 5 a 6 Prílohy č. 3 sa medzi zmluvnými stranami neaplikujú. V prípade, ak má znenie zmluvy odlišnú úpravu ako VOP a/alebo Príloha č. 3, platí a má prednosť znenie tejto zmluvy pred znením VOP a Prílohy č. 3.“

2.7 Ostatné ustanovenia zmluvy ostávajú naďalej nezmienené v platnosti.

2.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že si navzájom nebudú uplatňovať žiadne sankcie a nároky z titulu neskoršieho uzatvorenia tohto dodatku ako je stanovené v bode 6.5 Licenčnej zmluvy.

Článok 3 Záverečné ustanovenia

3.1 Tento dodatok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho podpisu oboma zmluvnými stranami.

3.2 Ak sa ktorékoľvek z ustanovení tohto dodatku stane neplatným alebo neúčinným, nespôsobuje to neplatnosť alebo neúčinnosť tohto dodatku ani Licenčnej zmluvy ako celku.

3.3 Zmluvné strany vyhlasujú, že tento dodatok podpísali na základe ich slobodnej vôle, bez nátlaku, že si dodatok prečítali a jeho obsahu porozumeli a na znak súhlasu ho podpisujú.

3.4 Tento dodatok je vyhotovený v piatich (5) rovnopisoch, z ktorých tri (3) vyhotovenia obdrží zákazník a dve (2) vyhotovenia dodávateľ.

V Bratislave dňa 20.11.2009

V Bratislave dňa 23. NOV. 2009

Za zákazníka:

Ing. Vladislav Borík, PhD.

vedúci služobného úradu

Za dodávateľa:

Ing. Richard Beňo

konateľ

Príloha č. 3 k Zmluve o poskytnutí licencií k Software: Popis služieb údržby SAP Enterprise Support

Tento popis služieb údržby SAP Enterprise Support (ďalej len "Popis ES") nadobúda účinnosť dňom 01.01.2010 ("Dátum účinnosti").

Táto príloha je týmto pripojená k Zmluve a stáva sa súčasťou vyššie uvedenej Zmluvy. Tento Popis ES upravuje poskytovanie služieb údržby spoločnosti SAP, ako sú definované ďalej v tomto dokumente („SAP Enterprise Support“) pre všetok software licencovaný Zákazníkom na základe Zmluvy (ďalej spoločne označovaný ako „Enterprise Support Solution“) s výnimkou softwaru, na ktorý sa vzťahujú zvláštne dohody o údržbe.

1. Definície:

1.1 Výraz „spustiť do prevádzky“ (Go-Live) označuje bod v čase, od ktorého (po implementácii Enterprise Support Solution alebo po uprade Enterprise Support Solution) Zákazník môže začať používať Enterprise Support Solution na spracovanie skutočných údajov v režime produktívnej prevádzky a na prevádzku svojich podnikových činností v súlade so Zmluvou.

1.2 „Riešenie Zákazníka“ znamená Enterprise Support Solutions a akýkoľvek iný softvér licencovaný Zákazníkom od tretích strán za predpokladu, že taký softvér tretích strán je prevádzkovaný v spojení s riešením Enterprise Support Solutions.

1.3 „Produktívny systém“ je produktívny systém SAP t.j. systém s reálnymi dátami v reálnom čase, ktorý sa používa na bežné prevádzkové operácie a v ktorom sa zaznamenávajú údaje Zákazníka.

1.4 „Softvérové riešenie SAP“ znamená skupinu jedného alebo viacerých produktívnych systémov, na ktorých bežia riešenia Zákazníka a ktoré sú zamerané na konkrétny funkčný aspekt činnosti Zákazníka.

1.5 „Servisné konzultácie“ („Service Session“) predstavujú postupnosť údržbových aktivít a úloh vykonávaných na diaľku za účelom zhromaždenia dodatočných informácií týkajúcich sa incidentov prostredníctvom dotazov alebo analýzy v Produktívnom systéme, ktorého výstupom je zoznam doporučení. Servisné konzultácie môžu byť vykonávané manuálne, ako „self-service“ alebo plne automatizované.

1.6 „Top-Issue“ označuje problémy a/alebo poruchy identifikované a priorizované SAP spoločne so Zákazníkom v súlade so štandardmi SAP, ktoré (i) ohrozujú spustenie predproduktívneho systému do prevádzky (Go-Live), alebo (ii) majú zásadný obchodný dopad na hlavný produktívny systém Zákazníka.

2. Rozsah služby SAP Enterprise Support. Zákazník môže požadovať a spoločnosť SAP poskytne služby SAP Enterprise Support v rozsahu, v ktorom ich vo všeobecnosti poskytuje v rámci daného územia

Priebežné zlepšovanie a inovácia

- Nové softvérové verzie licencovaných Enterprise Support Solutions ako aj nástroje a postupy pre uprade.
- Podporné balíčky Support Packages – opravné balíčky, ktoré zjednodušujú realizáciu jednotlivých opráv alebo zmien existujúcej funkcionality. Podporné balíčky môžu obsahovať aj nástroje na úpravu existujúcej funkcionality na zmenené zákonné a regulačné požiadavky.
- Technologické aktualizácie na podporu operačných systémov a databáz tretích strán.
- Dostupný zdrojový kód ABAP pre softvérové aplikácie a dodatočne vydané a podporované funkčné moduly.
- Procesy a nástroje na riadenie zmien softvéru.

Globálna sieť podpory

- SAP Service Marketplace – databáza znalostí spoločnosti SAP a extranet spoločnosti SAP určený na poskytovanie znalostí, prostredníctvom ktorého SAP sprístupňuje obsah a služby zákazníkovi a partnerom spoločnosti SAP.
- SAP Notes na SAP Service Marketplace – databáza poznatkov SAP dokumentujúca softvérové chyby a obsahujúca informácie o tom, ako ich odstrániť, vyhnúť sa im a obísť ich. SAP Notes môžu obsahovať opravy kódu, ktoré zákazníci môžu implementovať do svojich SAP systémov. SAP Notes takisto dokumentujú súvisiace problémy, otázky zákazníkov a odporúčané riešenia (napr. nastavenia prispôbení).
- SAP Note Assistant – nástroj umožňujúci nainštalovať špecifické úprav a zlepšenia k SAP komponentom.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition – ako je popísané v bode 2.4

Podpora kľúčových aplikácií a procesov („Mission Critical Support“)

- Globálne spracovanie správ (Global message handling) spoločnosťou SAP v prípade problémov vzťahujúcich sa na Enterprise Support Solutions (s výnimkou software, na ktorý sa vzťahujú špeciálne zmluvy o údržbe), vrátane Dohôd o úrovni služieb (Service Level Agreements) pre Počiatočné reakčné časy a Nápravné opatrenia (viac informácií viď body 2.1.1. a 2.1.2).
- Globálne analýzy (v režime 24x7) hlavných príčin a eskalačné procedúry.
- SAP Support Advisory Center – ako je popísané v body 2.2
- Priebežné kontroly kvality – ako je popísané v body 2.3

Iné komponenty, metodiky a obsah a účasť v komunite

- Monitorovacie komponenty a prostriedky systémov na pomoc pri optimalizácii dostupných zdrojov so SAP EarlyWatch Alert.
- Zhromažďovacie komponenty pre systémy za účelom hlásenia štatútu Enterprise Support Solution.
- Obsahové a doplnkové nástroje určené na pomoc pri zvyšovaní efektívnosti, ktoré môžu zahŕňať implementačné metodológie a štandardné postupy – osvedčené postupy (best practices), implementačnú príručku Implementation Guide (IMG), sady Business Configuration (BC) Set a Customizing Monitoring.
- Prístup na SAP Service Marketplace, ktorý môže zahŕňať implementačné a prevádzkové procesy a obsah určený na pomoc pri znižovaní nákladov a rizík.
- Účasť v komunite zákazníkov a partnerov SAP (cez SAP Service Marketplace), ktorá poskytuje údaje o osvedčených prevádzkových postupoch, ponukách služieb atď.

2.1. Globálne spracovanie správ a dohoda o úrovni služieb (SLA). Keď Zákazník nahlási poruchu, SAP poskytne Zákazníkovi podporu tým, že poskytne informácie o tom, ako ich odstrániť, vyhnúť sa im a obísť ich. Hlavným kanálom pre túto podporu bude podporná infraštruktúra poskytnutá zo strany SAP. Zákazník môže poslať chybové hlásenie kedykoľvek. Keď Zákazník vytvorí chybové hlásenie, systém automaticky zhromaždí najdôležitejšie systémové údaje (kód transakcie, ID programu, úroveň balíka podpory Support Package, číslo hlásenia atď.). Všetky osoby zúčastňujúce sa na procese riešenia hlásenia môžu kedykoľvek zistiť jeho stav.

Vo výnimočných prípadoch sa môže Zákazník kontaktovať so spoločnosťou SAP aj telefonicky. Na taký kontakt (a podľa ďalších ustanovení) SAP vyžaduje, aby Zákazník poskytol diaľkový prístup, ako je uvedené v bode 3.2(iii). SAP Enterprise Support sa poskytuje výlučne Odbornému kompetenčnému stredisku Zákazníka Customer Center of Expertise.

Nasledujúce Dohody o úrovni služieb (SLA) sa vzťahujú na všetky hlásenia podpory zákazníka, ktoré SAP akceptuje ako hlásenia s prioritou 1 alebo 2 a ktoré spĺňajú tu uvedené predpoklady. Tieto SLA začnú platiť od prvého kalendárneho štvrťroka po Dátume účinnosti tohto Dodatku a po dokončení implementácie povinných odporúčaní vyplývajúcich z Úvodného hodnotenia špecifikovaného v ďalej uvedenej bode 2.2 zákazníkom. V tu používanom význame je „kalendárnym štvrťrokom“ trojmesačné obdobie končiacie 31. marcom, 30. júnom, 30. septembrom, resp. 31. decembrom ktoréhokoľvek daného kalendárneho roka.

2.1.1 SLA pre počiatočné reakčné časy:

a. Hlásenia podpory priority 1 („veľmi vysoká“ – Very high). SAP zareaguje na hlásenia podpory priority 1 do jednej (1) hodiny od prijatia hlásenia podpory priority 1 spoločnosťou SAP (dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni). Ak má problém veľmi vážne následky pre bežné podnikové operácie a nie je možné vykonávať urgentné práce, ktoré sú obzvlášť dôležité pre kritickú podnikovú činnosť, je hláseniu pridelená priorita 1. Vo všeobecnosti je to spôsobené nasledujúcimi okolnosťami: úplný výpadok systému, nesprávne fungovanie centrálnych funkcií SAP v produktívnom systéme alebo *Top-Issues*.

b. Hlásenia podpory priority 2 („vysoká“ - High). SAP zareaguje na hlásenia podpory priority 2 do štyroch (4) hodín od prijatia hlásenia podpory priority 2 spoločnosťou SAP (počas normálneho pracovného času spoločnosti SAP v oblasti, kde má zákazník sídlo). Hláseniu sa priradí priorita 2, ak sú vážne narušené bežné podnikové operácie a nemožno vykonávať potrebné úlohy. Toto je spôsobované nesprávnymi alebo neprevádzkyschopnými funkciami v systéme SAP, ktoré sú potrebné na výkon takých operácií alebo úloh.

2.1.2 SLA pre reakčný čas pre nápravné opatrenia pri hláseniach podpory priority 1: SAP poskytne riešenie, náhradné riešenie alebo akčný plán riešenia („nápravné opatrenie“) hlásenia podpory priority 1 zákazníka do štyroch (4) hodín od hlásenia podpory priority 1 spoločnosťou SAP (dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni) („SLA pre nápravné opatrenia“). V prípade, že sa Zákazníkovi ako *nápravné opatrenie* poskytne akčný plán, tento akčný plán bude zahŕňať: (i) stav procesu riešenia; (ii) plánované

d'alšie kroky vrátane identifikácie zodpovedných pracovníkov SAP; (iii) potrebné opatrenia Zákazníka na podporu procesu riešenia; (iv) podľa možnosti termíny opatrení zo strany SAP; a (v) dátum a čas nasledujúceho informovania o stave zo strany SAP. Následné informovanie o stave bude zahŕňať zhrnutie doposiaľ prijatých opatrení, d'alšie plánované kroky a dátum a čas nasledujúceho informovania o stave. SLA pre *nápravné opatrenia* sa vzťahuje len na tú časť doby spracovania, počas ktorého hlásenie spracováva SAP („čas spracovania“). *Doba spracovania* nezahŕňa čas, kedy má hlásenie stav „Partner Action“, „Customer Action“ alebo „SAP Proposed Solution“, kde (a) stav „Partner Action“ znamená, že hlásenie podpory bolo odovzdané partnerovi SAP pre technológie alebo softvér alebo tretiemu dodávateľovi SAP na d'alšie spracovanie; (b) stav „Customer Action“ znamená, že hlásenie podpory bolo postúpené Zákazníkovi; a (c) stav „SAP Proposed Solution“ znamená, že spoločnosť SAP poskytla *nápravné opatrenie* podľa tu uvedeného. SLA pre *nápravné opatrenia* sa považuje za splnenú, ak do štyroch (4) hodín *času spracovania*: SAP navrhne riešenie (stav „SAP Proposed Solution“), náhradné riešenie alebo akčný plán, alebo ak Zákazník bude súhlasiť so znížením úrovne priority hlásenia.

2.1.3 Predpoklady a výluky.

2.1.3.1 Predpoklady. SLA budú platiť len pod podmienkou splnenia nasledujúcich predpokladov pre všetky hlásenia podpory: (i) hlásenia podpory sa týkajú verzií Enterprise Support Solutions, ktoré SAP klasifikuje so statusom dodávky „neobmedzená dodávka“/„unrestricted shipment“; (ii) Zákazník predloží hlásenia podpory v angličtine prostredníctvom softvéru SAP Solution Manager v súlade s postupom evidencie hlásení podpory SAP aktuálnym v danom čase, pričom budú obsahovať potrebné relevantné podrobnosti (podľa SAP Note 16018 alebo akejkolvek budúcej SAP Note, ktorá nahradí SAP Note 16018), aby mohla spoločnosť SAP prijať opatrenia v súvislosti s hlásenou chybou; (iii) hlásenia podpory sa týkajú verziiu produktu riešenia Enterprise Support Solutions, ktorý spadá pod *základnú údržbu (Mainstream Maintenance)* alebo *rozšírenú údržbu (Extended Maintenance)*. Pre hlásenia podpory priority 1 musí Zákazník splniť nasledujúce predpoklady: (a) problém a jeho dopad na prevádzku je opísaný dostatočne podrobne na to, aby mohla spoločnosť SAP problém vyhodnotiť; (b) Zákazník poskytne na komunikáciu so spoločnosťou SAP na dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni, kontaktnú osobu hovoriacu po anglicky so vzdelaním a vedomosťami dostatočnými na pomoc pri riešení hlásenia podpory priority 1 v súlade s povinnosťami Zákazníka podľa tohto Popisu ES; a (c) kontaktná osoba Zákazníka má možnosť otvoriť diaľkové pripojenie do systému a poskytnúť spoločnosti SAP potrebné prihlasovacie údaje do systému SAP.

2.1.3.2 Výluky. V prípade SAP Enterprise Support sú z SLA vylúčené nasledujúce typy hlásení priority 1: (i) hlásenia podpory týkajúce sa release, verzie a/alebo funkcionalít Enterprise Support Solutions vyvinutých špecificky pre Zákazníka (vrátane – ale nielen – tých, ktoré boli vyvinuté prostredníctvom SAP Custom Development a/alebo dcérskymi spoločnosťami SAP); (ii) hlásenia podpory, ktoré sa týkajú sa lokalizovaných verzií, ktoré nie sú súčasťou Enterprise Support Solutions a boli realizované ako partnerské nadstavby-Add-on, vylepšenia či modifikácie, sú výslovne vylúčené, a to i v prípade, že takéto lokalizované verzie boli vytvorené spoločnosťou SAP alebo pridruženou organizáciou; a (iii) hlásenia, ktorých základnou príčinou nie je chyba, ale chýbajúca funkcia („development request/vývojová požiadavka“) alebo hlásenia, ktoré sa prisudzujú požiadavke na poradenské služby.

2.1.4 Kredit úrovne služby.

2.1.4.1 Povinnosti SAP podľa SLA podľa vyššie uvedeného sa budú považovať za splnené, ak SAP zareaguje v rámci vymedzených lehôt v deväťdesiatich piatich percentách (95 %) všetkých prípadov pre všetky SLA v rámci *kalendárneho štvrťroka*. V prípade, že Zákazník predloží počas obdobia Enterprise Support v ktoromkoľvek *kalendárnom štvrťroku* menej ako dvadsať (20) hlásení (v súhrne pre všetky SLA) podľa vyššie uvedených SLA, Zákazník súhlasí s tým, že povinnosti SAP v rámci SLA uvedených vyššie sa budú považovať za splnené, ak SAP neprekročí uvedené lehoty SLA pri viac ako jednom hlásení podpory v priebehu príslušného *kalendárneho štvrťroka*.

2.1.4.2. S prihliadnutím na vyššie uvedenú v bode 2.1.4.1 budú v prípade nesplnenia lehôt pre SLA (každý prípad potom predstavuje „neplnenie“) platiť nasledujúce pravidlá a postupy: (i) Zákazník bude písomne informovať SAP o akomkoľvek údajnom *neplnení*; (ii) SAP vyšetrí každé také tvrdenie a poskytne písomnú správu dokazujúcu alebo vyvracajúcu presnosť tvrdenia Zákazníka; (iii) Zákazník poskytne SAP primeranú pomoc v úsilí o odstránenie akýchkoľvek problémov alebo procesov brániacich spoločnosti SAP v dosiahnutí SLA; (iv) s prihliadnutím na tento bod 2.1.4, ak sa na základe správy preukáže *neplnenie* zo strany SAP, SAP bude aplikovať *kredit úrovne služieb* [„SLC“ (Service Level Credit)] na nasledujúcu faktúru na poplatok za SAP Enterprise Support Zákazníka rovnajúci sa štvrtine percenta (0,25 %) poplatku za SAP Enterprise Support Zákazníka za príslušný *kalendárny štvrťrok* pre každé nahlásené a potvrdené *neplnenie*, pričom kredit podlieha maximálnemu limitu SLC za kalendárny štvrťrok vo výške piatich percent (5 %) poplatku za SAP Enterprise Support Zákazníka za príslušný *kalendárny štvrťrok*. Zákazník je zodpovedný za oznámenie akýchkoľvek SLC spoločnosti SAP do tridsiatich (30) dní po skončení *kalendárneho štvrťroka*, v ktorom došlo k *neplneniu*. Podmienkou

zaplatenia akejkolvek penalizácie je doručenie písomnej žiadosti Zákazníka o SLC spoločnosti SAP. SLC uvedený v tomto bode 2.1.4 predstavuje jediný a výlučný opravný prostriedok Zákazníka vzhľadom na akékoľvek údajné alebo skutočné *neplnenie*. Uplatnením kreditu úrovne služieb nie je dotknuté právo Zákazníka požadovať od SAP náhradu škody spôsobenú porušením povinností SAP podľa SLA

2.2 SAP Support Advisory Center (Poradenské centrum podpory SAP). Vzhľadom na záležitosti týkajúce sa priority 1 a záležitosti typu Top-Issues priamo spojené s riešeniami Enterprise Support Solutions založí SAP v rámci svojej servisnej organizácie globálne kontaktné oddelenie, ktoré sa vzťahuje na mission critical podporu („Support Advisory Center“). Centrum „Support Advisory Center“ bude poverené nasledujúcimi úlohami: (i) diaľková podpora pre Top-Issues – Support Advisory Center bude pôsobiť ako ďalšia úroveň eskalácie, ktorá umožní nepretržitú analýzu (v režime 24x7) hlavné príčiny za účelom identifikácie problému; (ii) *priebežná kontrola kvality* v plánovaní dodávok služieb v spolupráci s IT Zákazníka vrátane časového plánovania a koordinácie dodávok; (iii) diaľková certifikácia zákazníckeho kompetenčného centra SAP (Customer Center of Expertise) v prípade požiadavky Zákazníka; a (iv) poskytovanie rád v prípadoch, kedy *priebežná kontrola kvality* (s významom podľa ďalej uvedeného bodu 2.3), akčný plán a/alebo písomné odporúčania SAP dosiahnu kritický stav (napr. červená správa CQC) riešenia Enterprise Support Solution.

V rámci prípravy na SLA a realizáciu *priebežnej kontroly kvality* prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition vykoná *kontaktná osoba* Zákazníka spoločne so spoločnosťou SAP jednu povinnú službu nastavenia („úvodné hodnotenie“) pre Enterprise Support Solutions. *Úvodné hodnotenie* bude vychádzať zo štandardov a dokumentácie SAP.

Jazykom používaným v Support Advisory Center je angličtina a centrum bude pre *kontaktnú osobu* (s významom uvedeným ďalej) alebo jej oprávneného zástupcu k dispozícii prostredníctvom e-mailu (preferované) dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni, pre požiadavky týkajúce sa Mission Critical Supportu. Aktuálne platné lokálne alebo globálne telefonické spojenia sú k dispozícii v SAP Note 560499. Osem hodín denne (od 9.00 do 17.00 lokálneho času pobočky SAP, v ktorej je umiestnené Support Advisory Center) päť dní v týždni (od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) je možné komunikovať so Support Advisory Centrom prostredníctvom hlásenia zadaného pod komponentom SV-ES-SAC pre požiadavky v rámci SAP Enterprise Supportu vzťahujúcim sa na mission critical service. Support Advisory Center je zodpovedné len za vyššie uvedené úlohy v tom rozsahu, v ktorom sú tieto úlohy priamo spojené so záležitosťami týkajúcimi sa Enterprise Support Solutions.

2.3 Priebežná kontrola kvality SAP. V prípade kritických situácií týkajúcich so Softvérových riešení SAP (ako sú implementácie, upgrade, migrácie alebo Top Issues), SAP zabezpečí najmenej jednu priebežnú kontrolu kvality [„priebežná kontrola kvality“ alebo „CQC“ (Continuous Quality Check)] ročne pre každé softvérové riešenie SAP. Portfólio služieb CQC pre Zákazníka, okrem iného, zahŕňajú:

- SAP GoingLive TM Check pre implementačný projekt, smerujúci k produktívnej prevádzke.
- SAP GongLive TM Functional Upgrade Check pre upgrade na vyššiu verziu.
- SAP OS/DB Migration Check.

CQC môže pozostávať z jedného alebo viacerých manuálnych alebo automatizovaných servisných zásahov vykonávaných na diaľku. SAP je oprávnená vykonávať ďalšie CQC v prípade závažných výstrah hlásených prostredníctvom SAP EarlyWatch Alert alebo v prípadoch, ak sa Zákazníka a SAP Advisory Center zhodnú, že takáto služba je potrebná za účelom spracovania Top-Issue. Strany sa spoločne dohodnú na detailoch, akými sú presné priority, na ktoré sa CQC má zameriavať. Na konci CQC predloží SAP Zákazníkovi akčný plán a/alebo písomné odporúčania. Zákazník berie na vedomie, že kompletne zásahy CQC alebo ich časti môže vykonávať SAP a/alebo certifikovaný partner SAPu v úlohe jeho subdodávateľa na základe štandardov a metodiky CQC spoločnosti SAP. Zákazník súhlasí s tým, že poskytne vhodné prostriedky vrátane (ale nielen) zariadení, údajov, informácií a vhodného a kooperatívneho personálu, aby sa uľahčila realizácia CQC podľa tohto Popisu ES.

V prípade, že Dátum účinnosti tohto Dodatku nastane po 30. septembri roka, v ktorom nastane Dátum účinnosti, Zákazník nebude mať nárok na vyššie uvedené služby CQC po zvyšok daného kalendárneho roka.

Zákazník si je vedomý toho, že SAP obmedzuje možnosť zmeniť termín pre poskytnutie CQC na maximálne tri zmeny za rok. Zmena termínu musí byť vykonaná minimálne päť (5) pracovných dní pred plánovaným termínom jeho poskytnutia. V prípade, že zákazník nedodrží tieto pravidlá, SAP nie je povinný poskytnúť ročnú CQC.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition. SAP Solution Manager Enterprise Edition zahŕňa SAP Solution Manager Standard Edition plus dodatočné funkcionality („komponenty ES“). *Komponenty ES* sa aktivujú osobitne a nemôžu fungovať bez systému SAP Solution Manager Standard Edition.

SAP Solution Manager bude používaný podľa tohto Popisu ES a je určený len na nasledujúce účely: (i) poskytovanie služieb SAP Enterprise Support a služieb podpory pre *riešenie* Zákazníka vrátane dodávky

a inštalácie softvéru a technologickej údržby pre Enterprise Support Solutions; (ii) prevádzka service desku pre Enterprise Support Solutions a nástrojov diaľkovej diagnostiky pre *riešenia* Zákazníka; (iii) manažment aplikácií pre *riešenia* Zákazníka vrátane implementácie, testovania, riadenia požiadaviek na zmeny, prevádzky a priebežného zlepšovania pre Enterprise Support Solutions; a (iv) administrácia, monitoring a výkazníctvo pre *riešenie* Zákazníka. Použitie systému SAP Solution Manager Enterprise Edition je obmedzené výlučne na *riešenia* Zákazníka.

SAP Solution Manager Enterprise Edition podlieha právam na používanie udeleným v Zmluve a nesmie sa používať na žiadne iné účely ako tie, ktoré sú tu uvedené. Právo na používanie akýchkoľvek funkcií systému SAP Solution Manager Enterprise Edition iných ako vyššie uvedených bude predmetom osobitnej písomnej zmluvy so spoločnosťou SAP, aj keď sú tieto funkcie obsiahnuté v systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition, alebo ak sa ho týkajú.

3. Povinnosti Zákazníka

3.1 Riadenie programu SAP Enterprise Support. Aby mohol Zákazník dostávať licencie, služby SAP Enterprise Support podľa tohto Popisu ES, musí vymenovať kvalifikovanú, po anglicky hovoriacu kontaktnú osobu v rámci Odborného kompetenčného strediska Zákazníka SAP pre Support Advisory Center (označovanú tiež ako „kontaktná osoba“) a centru poskytne kontaktné informácie (najmä e-mailovú adresu a telefónne číslo), na ktorých sa dá s kontaktnou osobou alebo jej oprávneným zástupcom kedykoľvek spojiť. Kontaktnou osobou Zákazníka musí byť oprávnený zástupca Zákazníka s právomocou prijímať potrebné rozhodnutia za Zákazníka alebo tieto rozhodnutia zabezpečiť bez zbytočného odkladu.

3.2 Ostatné požiadavky. Aby Zákazník mohol dostávať služby SAP Enterprise Support podľa tohto Popisu ES, musí:

(i) Naďalej platiť poplatky za Enterprise Support Service pre softvér licencovaný podľa Zmluvy a v súlade s ňou.

(ii) Inak plniť svoje povinnosti podľa tohto Popisu ES.

(iii) Zabezpečiť a udržiavať diaľkový prístup prostredníctvom technicky štandardného postupu určeného spoločnosťou SAP a poskytnúť spoločnosti SAP všetky potrebné oprávnenia, najmä pokiaľ ide o analýzu problémov ako súčasť spracovania hlásení. Takýto diaľkový prístup bude udelený bez obmedzení týkajúcich sa národnosti zamestnancov SAP, ktorí hlásenie spracujú, alebo krajiny, v ktorej sídli. Zákazník uznáva, že neudelenie prístupu môže viesť k oneskorenému spracovaniu hlásenia a poskytnutiu opráv, alebo k situácii, kedy spoločnosť SAP nebude schopná efektívne poskytnúť pomoc. Pre služby podpory musia byť tiež nainštalované potrebné softvérové komponenty. Ďalšie podrobnosti pozrite v SAP Note 91488.

(iv) Vytvoriť a udržiavať CCOE certifikované spoločnosťou SAP spĺňajúce požiadavky uvedené ďalej v bode 4 do dvanástich mesiacov od Dátumu účinnosti tohto Popisu ES.

(v) Nechať si nainštalovať, nakonfigurovať a produktívne používať softvérový systém SAP Solution Manager Standard Edition s najnovšou úrovňou opráv (patches) pre Basis, ABAP a najnovšie balíky softvérovej podpory SAP Solution Manager Standard Edition.

(vi) Aktivovať SAP EarlyWatch Alert pre *produktívne systémy* a prenášať údaje do produktívneho systému SAP Solution Manager Zákazníka. Informácie o nastavení tejto služby pozrite v SAP Note 207223.

(vii) Nadviazať spojenie medzi inštaláciou softvéru SAP Solution Manager a SAP Zákazníka a spojenie medzi *riešeniami* Zákazníka a inštaláciou softvéru SAP Solution Manager Zákazníka. Zákazník bude udržiavať terén riešenia vo svojom softvérovom systéme SAP Solution Manager pre všetky *produktívne systémy* a pripojené systémy. Zákazník bude udržiavať *softvérové riešenia* a kľúčové podnikové procesy v softvérovom systéme SAP Solution Manager Zákazníka aspoň v prípade produktívnych systémov. Zákazník bude viesť dokumentáciu o akýchkoľvek projektoch realizácie alebo upgradu v rámci softvérového systému SAP Solution Manager Zákazníka.

(viii) Aby si Zákazník mohol plne aktivovať špecifické vylepšenia SAP Solution Manager Enterprise Edition k systému SAP Solution Manager, musí postupovať v súlade s príslušnou dokumentáciou.

(ix) Zákazník súhlasí s tým, že bude viesť adekvátnu a aktuálnu evidenciu všetkých *modifikácií* a podľa potreby túto evidenciu bezodkladne poskytne spoločnosti SAP.

4. Customer Center of Expertise. Aby Zákazník mohol dostávať služby SAP Enterprise Support podľa tohto Popisu ES, musí v rámci svojej organizácie vytvoriť Odborné kompetenčné stredisko Zákazníka (Customer Center of Expertise). CCOE je organizačná jednotka v rámci organizácie Zákazníka zabezpečujúca prevádzku akýchkoľvek hlavných obchodných procesov Zákazníka, ktorá bude pôsobiť ako centrálny kontaktný bod Zákazníka pre SAP, poskytujúceho údržbu. SAP odporúča začať s implementáciou CCOE ako s projektom, ktorý prebieha súčasne s projektmi funkčnej a technickej implementácie.

CCOE musí podporovať každú inštaláciu, na ktorú sa vzťahuje Zmluva. Ak sú Enterprise Support Solutions nainštalované vo viac ako jednej z troch oblastí (EMEA, Ameriky, ázijsko-tichomorská), v každej oblasti musí byť vytvorené CCOE.

CCOE musí spĺňať nasledujúce základné funkcie:

- Stredisko podpory (Support Desk): vytvorenie a prevádzkovanie strediska podpory s dostatočným počtom konzultantov podpory pre platformy infraštruktúry/aplikácií a súvisiace aplikácie behom bežnej pracovnej doby (najmenej 8 hodín denne, 5 dní v týždni (od pondelka do piatku)). Procesy a vedomosti podpory Zákazníka budú spoločné preverené v rámci procesu plánovania služieb a certifikačného auditu.
- Riešenie zmluvných záležitostí: plnenie podmienok Zmluvy a licenčných podmienok v spolupráci so spoločnosťou SAP (meranie inštalácií, účtovanie údržby, spracovanie objednávky novej verzie, správa užívateľských kmeňových a inštalačných dát).
- Koordinácia požiadaviek na vývoj: Zhromažďovanie a koordinácia požiadaviek na vývoj od Zákazníka. V tejto pozícii by CCOE malo taktiež fungovať ako interface voči spoločnosti SAP a podniknúť akékoľvek akcie a nutné rozhodnutia, aby sa zabránilo zmenám Software, ktoré nie sú nevyhnutné, a aby sa zaistilo, že plánované zmeny sú v súlade so softvérovou stratégiou SAP a stratégiou SAP, týkajúcej sa verzií. CCOE taktiež musí koordinovať oznámenia o Modifikáciách a požiadavkách na uvoľnenie/zverejnenie Zákazníka.
- Riadenie informácií: zabezpečenie informovanosti (napr. prostredníctvom interných prezentácií, informačných a marketingových kampaní) o Softvéri a o CCOE v rámci organizácie Zákazníka.

Plánovanie služieb: Zákazník sa pravidelne zúčastňuje na procese plánovania služby so spoločnosťou SAP. Plánovanie služieb začína už počas implementácie a bude prebiehať pravidelne.

Všetci Definovaní užívatelia môžu mať prístup na portál podpory spoločnosti SAP, ale len zamestnanci CCOE Zákazníka sú oprávnení kontaktovať spoločnosť SAP pri hľadaní riešenia problému.. Podrobné informácie o úvodnom certifikačnom procese a následnom procese re-certifikácie a podmienky sú k dispozícii na SAP CCCNet na SAP Service Marketplace.

5. Poplatky za Enterprise Support. Poplatky za údržbu SAP Enterprise Support budú hradené štvrťročne vopred a budú špecifikované v prílohách Zmluvy. Poplatok za údržbu softvér vrátane DPH bude účtovaný na základe riadneho daňového dokladu (faktúry), ktorý bude vystavený vždy začiatkom kalendárneho štvrťroka, na ktorý sa poplatok za údržbu vzťahuje. Tento dátum sa považuje za dátum zdaniteľného plnenia. Po uplynutí Počiatočnej doby budú poplatky za Enterprise Support a akékoľvek obmedzenia týkajúce sa ich zvýšenia závislé od dodržania požiadaviek týkajúcich sa Zákazníckeho COE špecifikovaných vyššie.

6. Ukončenie. Po uplynutí počiatočnej doby môže byť údržba Enterprise Support ukončená ktoroukoľvek zo strán písomnou formou na základe písomnej výpovede doručenej druhej strane najneskôr 90 dní pred začiatkom nasledujúceho obdobia stanoveného na jej obnovenie. Každá výpoveď bude účinná ku koncu práve prebiehajúceho obdobia, na ktoré bol Enterprise Support dohodnutý, v ktorom bola výpoveď doručená. Bez ohľadu na vyššie uvedené môže spoločnosť SAP ukončiť Enterprise Support na základe tridsaťdňovej písomnej výpovede v prípade, že Zákazník neuhradí poplatky za údržbu Enterprise Support. Aby sa predišlo akýmkoľvek pochybnostiam, vypovedanie údržby Enterprise Support zo strany Zákazníka podľa tejto časti 6. Popisu ES sa striktnie uplatní na všetky licencie podľa Zmluvy, jej príloh, dodatkov a doplnkov a žiadne čiastočné vypovedanie služieb Enterprise Support zo strany Zákazníka nie je dovolené podľa Zmluvy alebo ktorejkoľvek jej časti, jej príloh, dodatkov a doplnkov alebo podľa tohto Popisu ES.

7. Zmeny informácií Zákazníka. Aby Zákazník mohol dostávať služby SAP Enterprise Support, zaväzuje sa bezodkladne informovať SAP o akýchkoľvek zmenách v inštaláciách a pomenovaných používateľoch Zákazníka a poskytovať všetky ostatné informácie relevantné pre Enterprise Support Solutions. Aby sa zabezpečilo dodržiavanie podmienok tohto Popisu ES, SAP bude mať právo pravidelne overovať (i) správnosť informácií poskytnutých Zákazníkom a (ii) používanie Solution Manager Enterprise Edition Zákazníkom v súlade s právami a obmedzeniami zakotvenými v bode 2.4 tohto Popisu ES.

8. Znovuaktivácia. V prípade, že sa Zákazník rozhodol, že mu nebude SAP Enterprise Support poskytovaný od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po dodávke Software alebo v prípade ukončenia údržby SAP Enterprise Support podľa bodu 6 vyššie alebo v prípade, že Zákazníkovi nebola po určité časové obdobie údržba SAP Enterprise Support poskytovaná z iného dôvodu, a pri jej následnom znovuobnovení (reaktivácii), bude spoločnosť SAP fakturovať Zákazníkovi poplatok za údržbu SAP Enterprise Support za také časové obdobie, počas ktorého údržba nebola fakturovaná, zvýšený o poplatok za opätovné znovuobnovenie.

9. Ostatné podmienky.

9.1 Aby Zákazník mohol dostávať služby SAP Enterprise Support podľa tohto Popisu ES, musí získať všetky licencie na riešenia Zákazníka a na tieto riešenia Zákazníka bude Zákazník dostávať len tie služby podpory a/alebo údržby, ktoré sú opísané v tomto Popise ES.

9.2 Podmienkou poskytovania služieb SAP Enterprise Support podľa tohto Popisu ES je, že Zákazník nebude realokovať používateľov ani softvér na Enterprise Support Solutions z iných softvérových riešení SAP, ktoré nespádajú pod SAP Enterprise Support, bez výslovného súhlasu spoločnosti SAP.

9.3 NEVYUŽÍVANIE SLUŽIEB SAP ENTERPRISE SUPPORT POSKYTOVANÝCH SPOLOČNOSŤOU SAP MÔŽE ZNEMOŽNIŤ SPOLOČNOSŤI SAP IDENTIFIKÁCIU A POMOC PRI ODSTRANOVANÍ POTENCIÁLNYCH PROBLÉMOV, KTORÉ BY ZASE MOHLI VIESŤ K NEUSPOKOJIVÉMU VÝKONU SOFTVÉRU.

9.4 V prípade, že SAP poskytne Zákazníkovi v rámci Zmluvy licenciu na softvér tretej strany, SAP bude poskytovať Enterprise Support pre také produkty tretích strán len v rozsahu, v ktorom príslušná tretia strana poskytuje také služby Enterprise Support pre spoločnosť SAP. Aby Zákazník dostával SAP Enterprise Support, môže sa od neho vyžadovať upgrade na novšie verzie operačných systémov a databáz.

9.5 SAP Enterprise Support sa poskytuje podľa aktuálnych fáz údržby verzií softvéru SAP tak, ako je uvedené na adrese <http://service.sap.com/releasestrategy>.