

Príloha č. 3

Popis služieb údržby SAP Enterprise Support

Táto príloha je týmto pripojená k Zmluve a stáva sa súčasťou vyššie uvedenej Zmluvy. V prípade, keď sú ustanovenia tohto Popisu ES v rozpore, alebo nie sú konzistentné s ustanoveniami Zmluvy, ustanovenia tohto Popisu ES majú prednosť.

Tento Popis ES upravuje poskytovanie služieb údržby spoločnosti SAP, ako sú definované ďalej v tomto dokumente („SAP Enterprise Support“) pre všetok softvér licencovaný Zákazníkom na základe Zmluvy (ďalej spoločne označovaný ako „Enterprise Support Solution“) s výnimkou softvéru, 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 upgrade 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 sú prevádzkované riešenia Zákazníka a ktoré sú zamerané na konkrétny funkčný aspekt činnosti Zákazníka. Podrobnosti a príklady sú uvedené na stránkach SAP Service Marketplace.

1.5 „Servisný zásah“ predstavuje postupnosť údržbových aktivít a úloh vykonávaných na diaľku za účelom zhromaždenia dodatočných informácií týkajúcich sa incidentov prostredníctvom otázok alebo analýzy Produktívneho systému, ktorého výstupom je zoznam doporučení. Servisný zásah môže byť vykonávaný manuálne, ako „self-service“ alebo plne automatizovaným spôsobom.

1.6 „Top-Issue“ označuje problémy a/alebo poruchy identifikované a prioritované 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 produktívny systém.

1.7 „Miestna pracovná doba“ (Local Office Time) znamená bežnú pracovnú dobu (od 8,00 hod. do 18,00 hod.), počas bežných pracovných dní, v súlade s príslušnými dňami pracovného voľna, ktoré sa dodržiavajú v sídle spoločnosti SAP. Čo sa týka výhradne služieb SAP Enterprise Support, môžu sa obe strany vzájomne dohodnúť, na inom mieste sídla jednej z pobočiek SAP a následne uvádzať miestnu pracovnú dobu vo vzťahu k tejto pobočke.

2. **Rozsah služby SAP Enterprise Support.** Zákazník môže požadovať a spoločnosť SAP musí poskytnúť služby SAP Enterprise Support v takom rozsahu, v ktorom ich vo všeobecnosti poskytuje v rámci daného územia. SAP Enterprise Support v súčasnej dobe zahŕňa:

Priebežné zlepšovanie a inovácia

- Nové softvérové verzie licencovaných Enterprise Support Solutions ako aj nástroje a postupy pre upgrade.
- 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 s cieľom prispôbiť ich zmenám právnych a regulačných požiadaviek.
- Pre vydania kľúčových aplikácií SAP Business Suite 7 (počínajúc SAP ERP 6.0 a vydaniaми SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodaných v roku 2008) poskytuje spoločnosť SAP rozšírenú funkcionality a/alebo inováciu prostredníctvom rozširujúcich balíčkov alebo inými prostriedkami, ktoré sú k dispozícii. Počas poskytovania základnej údržby (Mainstream Maintenance) pre vydanie kľúčovej aplikácie SAP môže SAP v jednom kalendárnom roku poskytnúť jeden rozširujúci balíček alebo inú aktualizáciu.
- Technologické aktualizácie na podporu operačných systémov a databáz tretích strán. Podrobnosti o stratégií SAP týkajúcej sa vydávania a odporúčaní pre aktualizácie technológií pre zlepšovacie balíčky SAP sú uvedené na SAP Service Marketplace.

- Dostupný zdrojový kód ABAP pre softvérové aplikácie a dodatočne uvoľnené a podporované funkčné moduly.
- Riadenie zmien Softvéru, ako napríklad zmenené konfiguračné nastavenia alebo upgrade Softvéru, sú v súčasnosti podporované prostredníctvom obsahového a informačného materiálu, nástrojov pre kopírovanie klienta a entít a nástrojov pre porovnávanie zákaznických úprav (customization).
- SAP poskytuje Zákazníkovi až päť dní služieb diaľkovej podpory za kalendárny rok, ktoré sú poskytované architektmi riešení SAP, s cieľom pomôcť Zákazníkovi pri hodnotení inovačných schopností najnovšieho zlepšovacieho balíčka SAP (SAP Enhancement Package) a pri hodnotení, ako môže byť najnovší zlepšovací balíček SAP využitý pre požiadavky obchodných procesov Zákazníka. SAP a Zákazník naplánujú časový rozvrh tejto služby na základe vzájomnej dohody.
- Konfiguračné pokyny a obsah softvéru sú obvykle poskytované pomocou SAP Solution Manager (pozri tiež produktový štandard spoločnosti SAP „SAP Business Solution Configuration Standard“).
- Best Practices pre SAP System Administration a SAP Solution Operations pre Softvér.
- Konfiguračný a operačný obsah SAP je podporovaný ako neoddeliteľná súčasť Softvéru.
- Popis obsahu, nástrojov a procesov pre Riadenie životného cyklu SAP sú súčasťou SAP Solution Manager Enterprise Edition, Softvéru a/alebo príslušnej Dokumentácie pre Softvér.

Rozšírená podpora pre zlepšovacie/rozširujúce balíčky a ďalšie aktualizácie Softvéru SAP

SAP ponúka špeciálne vzdialené kontroly poskytované expertmi SAP pre riešenia, s cieľom analyzovať plánované alebo existujúce úpravy a identifikovať prípadné konflikty medzi Užívateľským kódom Zákazníka a zlepšovacími balíčkami a inými aktualizáciami Softvéru. Každá kontrola sa vykonáva pre jednu konkrétnu úpravu v jednom z kľúčových obchodných krokov Zákazníka. Zákazník je oprávnený získať dve z nasledujúcich služieb za jeden kalendárny rok pre jedno softvérové riešenie SAP.

- Odôvodnenie úpravy: Na základe predloženia požadovanej dokumentácie Zákazníkom o rozsahu a návrhu plánovanej alebo existujúcej užívateľskej úpravy SAP Solution Manager, ktorú Zákazník predloží spoločnosti SAP, identifikuje SAP štandardnú funkcionálnu Softvéru, ktorá môže splniť požiadavky Zákazníka (pre viac podrobností pozri <http://service.sap.com/>).
- Možnosť údržby Užívateľského kódu: Na základe predloženia požadovanej dokumentácie Zákazníkom o rozsahu a návrhu plánovanej alebo existujúcej užívateľskej úpravy SAP Solution Manager, ktorú Zákazník predloží spoločnosti SAP, identifikuje SAP, ktoré užívateľské výstupy a služby môžu byť použité na oddelenie užívateľského kódu od kódu SAP (pre podrobnosti pozri <http://service.sap.com/>).

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 výlučne zákazníkovi a partnerom spoločnosti SAP.
- SAP Notes na SAP Service Marketplace – dokumentujú chyby softvéru a obsahujú 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 úpravy 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 softvéru, na ktorý sa vzťahujú špeciálne zmluvy o údržbe), vrátane Dohôd o úrovni služieb (Service Level Agreements) pre Počítačové reakčné časy a Nápravné opatrenia (viac informácií viď body 2.1.1.)
- SAP Support Advisory Center – ako je popísané v bode 2.2
- Priebežné kontroly kvality – ako je popísané v bode 2.3
- Globálna analýza (v režime 24x7) hlavných príčin a eskalačné procedúry v súlade s bodom 2.1.1. nižšie
- Analýza hlavných príčin pre Užívateľský kód: Pre Užívateľský kód Zákazníka vytvorený pomocou vývojevého prostredia SAP poskytuje SAP podpornú analýzu hlavných príčin problémov kľúčových aplikácií v súlade s dohodou o úrovni služieb (SLA) uvedenou v bode 2.1.1 zodpovedajúcou stupňu priority hlásenia “veľmi vysoká“ a “vysoká“. Ak je Užívateľský kód Zákazníka zdokumentovaný podľa vtedy platných štandardov SAP (pre podrobnosti pozri <http://service.sap.com/>), môže SAP poskytnúť metodické pokyny, aby Zákazníkovi pomohol problém vyriešiť.

Iné nástroje, metodiky a obsah a účasť v Komunitě

- Monitorovacie komponenty a agenti pre systémy na monitorovanie dostupných zdrojov a zber informácií o stave systému riešení Enterprise Support Solutions (tzn. výstraha Early Watch Alert).
- Vopred nakonfigurované testovacie šablóny a testovacie prípady sú obvykle dodávané prostredníctvom SAP Solution Manager Enterprise Edition. Okrem toho, SAP Solution Manager Enterprise Edition pomáha pri testovacích činnostiach Zákazníka pomocou funkcionalít, ktoré v súčasnosti zahŕňajú:
 - Správa testovania pre Softvér pomocou funkcionality poskytovanej ako súčasť SAP Solution Manager
 - Riadenie kvality pre riadenie pomocou „Quality-Gates“
 - Nástroje pre automatické testovanie poskytované zo strany SAP
 - Nástroje poskytované zo strany SAP na pomoc pri optimalizácii rozsahu regresného testu. Tieto nástroje podporujú identifikovanie obchodných procesov, ktoré sú ovplyvnené plánovanou zmenou Softvéru a ich výstupom sú odporúčania pre rozsah testu a vytvárajú tiež plány testov (podrobnosti pozri na <http://service.sap.com/>).
- Obsahové a doplnkové nástroje určené na pomoc pri zvyšovaní efektívnosti, ktoré môžu zahŕňať implementačné metodológie a štandardné postupy – implementačnú príručku Implementation Guide (IMG), sady Business Configuration (BC) Set.
- Prístup k metodickým pokynom cez SAP Service Marketplace, ktorý môže zahŕňať implementačné a prevádzkové procesy a obsah určený na pomoc pri znižovaní nákladov a rizík. Tento obsah v súčasnosti zahŕňa:
 - End-to-End Solution Operations: Pomáha Zákazníkovi pri optimalizácii end-to-end operácií softvérového riešenia SAP Zákazníka.
 - Metodológia Run SAP: Pomáha Zákazníkovi pri riadení aplikácií, operáciách obchodných procesov a správe technologickej platformy SAP NetWeaver® a v súčasnosti obsahuje:
 - Štandardy SAP pre operačné riešenia
 - Cestovnú mapu (Road map) pre Run SAP pre implementáciu operácií end-to-end riešenia
 - Nástroje, vrátane riešenia pre riadenie aplikácií SAP Solution Manager
 - Viac informácií o metodológii Run SAP nájdete na <http://service.sap.com/runsap>
- Účasť v Komunitě 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. 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 (Customer Center of Expertise) Zákazníka.

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 nižšie uvedené predpoklady. Tieto SLA začnú platiť od prvého kalendárneho štvrtého po Dátume účinnosti tohto Popisu ES. V tu používanom význame je „kalendárny štvrtý trojmesačné obdobie končiace 31. marcom, 30. júnom, 30. septembrom, resp. 31. decembrom príslušného daného kalendárneho roka.“

2.1.1 SLA pre počítačové reakčné časy:

a. **Hlásenia podpory s prioritou 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 s prioritou 2 („vysoká“ - High). SAP zareaguje na hlásenia podpory priority 2 do štyroch (4) hodín od prijatia hlásenia podpory priority 2 spoločnosťou SAP počas Miestnej pracovnej doby SAP. Hláseniu sa priradí prioritou 2, ak sú vážne narušené bežné podnikové operácie v produktívnom systéme a nemožno vykonávať potrebné úlohy. Toto je spôsobované nesprávnymi alebo neprevádzkyschopnými funkciami v systéme SAP, ktoré sú potrebné na výkon takých operácií a/alebo úloh.

2.1.2 SLA pre reakčný čas pre nápravné opatrenia pri hláseniach podpory s prioritou 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 ďalšie kroky vrátane identifikácie zodpovedných zdrojov na strane 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, ďalšie plánované kroky a dátum a čas nasledujúcej aktualizácie. SLA pre *nápravné opatrenia* sa vzťahuje len na tú časť doby spracovania, počas ktorého hlásenie spracováva SAP („doba 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 ďalšie 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* ako je uvedené v tomto dokumente. SLA pre *nápravné opatrenia* sa považuje za splnenú, ak do štyroch (4) hodín *doby 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 aplikované len pod podmienkou splnenia nasledujúcich predpokladov pre všetky chybové hlásenia: (i) chybové hlásenia 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 v danom čase (aktuálne) platnou procedúrou prihlásenia k spracovávaniu chybového hlásenia spoločnosti SAP ktorá obsahuje potrebné relevantné podrobnosti (podľa SAP Note 16018 alebo akejkoľvek budúcej SAP Note, ktorá nahradí SAP Note 16018), aby mohla spoločnosť SAP prijať opatrenia v súvislosti s hlásenou chybou; (iii) hlásenia podpory sa týkajú verzie 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 identifikovať; (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 so záväzkami 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 zo SLA vylúčené nasledujúce typy hlásení priority 1: (i) hlásenia podpory týkajúce sa releasu, verzie a/alebo funkcionalít Enterprise Support Solutions vyvinutých špecificky pre Zákazníka (vrátane – a bez obmedzenia – tých, ktoré boli vyvinuté prostredníctvom SAP Custom Development a/alebo dcérskymi spoločnosťami SAP) s výnimkou užívateľského kódu vytvoreného pomocou vývojového prostredia SAP; (ii) hlásenia podpory, ktoré sa týkajú národných/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 osobou SAP; (iii) hlásenia, ktorých základnou príčinou nie je nesprávna, ale chýbajúca funkcia („development request/vývojová požiadavka“) alebo ak ide o hlásenia, ktoré vyžaduje poskytnutie poradených služieb.

2.1.4 Kredit úrovne služby.

2.1.4.1 Záväzky SAP podľa SLA podľa vyššie uvedeného sa budú považovať za splnené, ak k príslušnej reakcii dôjde v stanovenej lehote v deväťdesiatich piatich percentách (95 %) všetkých prípadov pre všetky SLA v rámci kalendárneho štvrťroka. V prípade, že Zákazník zadá 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, pokiaľ SAP nesplní lehoty definované vyššie uvedených SLA v prípade maximálne jedného hlásenia týkajúceho sa podpory v priebehu príslušného kalendárneho štvrťroka.

2.1.4.2. S prihliadnutím na uvedené v bode 2.1.4.1 budú v prípade nesplnenia lehôt pre SLA (každý prípad potom predstavuje „porušenie“) platiť nasledujúce pravidlá a postupy: (i) Zákazník bude písomne informovať SAP o akomkoľvek údajnom porušení; (ii) SAP vyšetrí každé také tvrdenie a poskytne písomnú správu dokazujúcu alebo vyvracajúcu oprávnenosť tvrdenia Zákazníka; (iii) Zákazník poskytne SAP primeranú pomoc v úsilí o odstránenie akýchkoľvek problémov alebo procesov brániacich spoločnosti SAP poskytovať plnenie v súlade s SLA; (iv) s prihliadnutím na tento bod 2.1.4, ak sa na základe správy preukáže porušenie 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 údržbu SAP Enterprise Support Zákazníka za príslušný *kalendárny štvrťrok* pre každé nahlásené a potvrdené porušenie, 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 porušeniu. Podmienkou zaplatenia akejkoľvek 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 porušenie.

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 týkajúce sa mission critical podpory: (i) diaľková podpora pre Top-Issues – Support Advisory Center bude pôsobiť ako ďalšia úroveň eskalácie, ktorá umožní nepretržitú analýzu (v režime 24x7) hlavných príčin za účelom identifikácie problému; (ii) plánovanie *priebežnej kontroly kvality* dodávky služieb v spolupráci s oddelením IT Zákazníka vrátane tvorby harmonogramu a koordinácie dodávky; (iii) na požiadanie poskytuje jeden SAP Enterprise Support report za kalendárny rok; (iv) diaľková primárna certifikácia Odborného kompetenčného strediska zákazníka SAP (Customer Center of Expertise) v prípade požiadavky Zákazníka; a (v) poskytovanie rád v prípadoch, kedy *priebežná kontrola kvality* (s významom podľa ďalej uvedeného bodu 2.3 nižšie), akčný plán a/alebo písomné odporúčania SAP vykazujú kritický stav (t.j. červený report CQC) riešenia Enterprise Support Solution.

V rámci prípravy *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 dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni, pre požiadavky týkajúce sa Mission Critical Supportu. Aktuálne platné lokálne alebo globálne telefónické spojenia sú k dispozícii v SAP Note 560499.

Support Advisory Center je zodpovedné len za vyššie uvedené úlohy výlučne v tom rozsahu, v ktorom sú tieto úlohy priamo spojené so záležitosťami alebo eskaláciami týkajúcimi sa Enterprise Support Solutions.

2.3 Priebežná kontrola kvality SAP. V prípade kritických situácií týkajúcich sa Softvérového riešenia SAP (ako napríklad Go Live, upgrade, migrácia alebo Top Issues), poskytne spoločnosť SAP aspoň jednu Priebežnú kontrolu kvality („Continuous Quality Check“ alebo „CQC“) za jeden kalendárny rok pre každé Softvérové riešenie SAP.

CQC môže pozostávať z jedného alebo viacerých manuálnych alebo automatizovaných servisných zásahov vykonávaných na diaľku. SAP je oprávnený vykonávať ďalšie CQC v prípade naliehavých výstrah hlásených prostredníctvom SAP EarlyWatch Alert alebo v prípadoch, ak sa Zákazník a SAP Advisory Center spoločne dohodnú, že takáto služba je potrebná za účelom spracovania Top-Issue. Strany sa spoločne dohodnú na detailoch, akými sú presný typ a priority CQC a úlohy SAP a povinnosti Zákazníka spolupracovať. 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 sa zaväzuje, že poskytne príslušné zdroje prostriedky vrátane (ale nielen) zariadení, údajov, informácií a vhodného a kooperatívneho personálu, aby sa uľahčila realizácia CQC podľa tohto Popisu ES.

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 jej 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 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) riadenie aplikácií pre *riešenia* Zákazníka vrátane implementácie, testovania, riadenia požiadaviek na zmeny, prevádzky a priebežného zlepšovania pre Enterprise Support Solutions; (iv) správu, 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 užívacím právam 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 služby SAP Enterprise Support v súlade s týmto Popisom ES, musí určiť kvalifikovanú, po anglicky hovoriacu kontaktnú osobu v rámci Odborného kompetenčného strediska Zákazníka SAP (*Zákaznícke COE*) pre Support Advisory Center (označovanú tiež ako „kontaktná osoba“) a musí centru poskytnúť údaje o tejto kontaktnej osobe (najmä e-mailovú adresu a telefónne číslo), na ktorých sa dá s kontaktnou osobou alebo jej oprávneným zástupcom kedykoľvek spojiť. Kontaktnou osobou Zákazníka bude oprávneným zástupcom Zákazníka s právomocou prijímať potrebné rozhodnutia za Zákazníka alebo tieto rozhodnutia zabezpečiť bez zbytočného odkladu.

Meno kontaktnej osoby	Poštová adresa	Emailová adresa	Číslo pevnej linky	Číslo mobilného telefónu

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

- (i) Nadalej 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 musí byť zaistený bez obmedzení týkajúcich sa národnosti zamestnancov SAP, ktorí hlásenie spracujú, alebo krajiny, v ktorej sídlia. Zákazník berie na vedomie, 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 pre služby podpory. Ďalšie podrobnosti pozrite v SAP Note 91488.
- (iv) Vytvoriť a udržiavať Zákaznícke COE certifikované spoločnosťou SAP spĺňajúce požiadavky uvedené ďalej v bode 4 do dvanástich mesiacov od Dátumu účinnosti tohto Popisu ES.
- (v) Mať nainštalovaný, nakonfigurovaný a produktívne používaný softvérový systém SAP Solution Manager Enterprise Edition s najnovšou úrovňou opráv (patches) pre Basis, ABAP a najnovšie balíky softvérovej podpory SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- (vi) Aktivovať SAP EarlyWatch Alert pre *produktívne systémy* a prenášať údaje do produktívneho systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. Informácie o nastavení tejto služby pozrite v SAP Note 207223.
- (vii) Vykonať Úvodné hodnotenie opísané v bode 2.2 a implementovať všetky odporúčania SAP klasifikované ako povinné.


Zákazník

(viii) Nadviazať spojenie medzi inštaláciou softvéru SAP Solution Manager Enterprise Edition a SAP Zákazníka a spojenie medzi riešeniami Zákazníka a inštaláciou softvéru SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. Zákazník bude udržiavať solution landscape v systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka pre všetky produktívne systémy a systémy pripojené k produktívnym systémom. Zákazník bude udržiavať softvérové riešenia a kľúčové podnikové procesy v softvérovom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka aspoň v prípade produktívnych systémov. Zákazník bude viesť dokumentáciu o akýchkoľvek projektoch realizácie alebo upgradu v rámci softvérového systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka.

(ix) Za účelom plnej dostupnosti a aktivácie aplikácie SAP Solution Manager Enterprise Edition, musí postupovať v súlade s príslušnou dokumentáciou.

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

4. Odborné kompetenčné stredisko Zákazníka (Customer Center of Expertise)

4.1 **Role Zákazníckeho COE.** Aby bolo možné využiť potenciálnu hodnotu dodávanú v rámci SAP Enterprise Support v plnom rozsahu, požaduje sa, aby zákazník vytvoril Odborné kompetenčné stredisko Zákazníka (Customer Center of Expertise). Zákazník určí Zákaznícke COE ako centrálny kontaktný bod pre vzájomné vzťahy s organizáciou podpory SAP. Ako permanentné centrum expertízy, podporuje Zákaznícke COE účinné zavádzanie, inováciu, prevádzku a kvalitu obchodných procesov a systémov Zákazníka, ktoré sa týkajú Softvérového riešenia SAP, na základe metodológie Run SAP poskytnutej spoločnosťou SAP (pre viac informácií o metodológii Run SAP pozri <http://service.sap.com/runsap>). Zákaznícke COE by malo pokrývať všetky operácie kľúčových obchodných procesov. SAP odporúča začať s implementáciou Zákazníckeho COE ako s projektom, ktorý prebieha súčasne s projektmi funkčnej a technickej implementácie.

4.2 **Základné funkcie Zákazníckeho COE.** Zákaznícke COE 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 inštaláčnych dát).
- Koordinácia požiadaviek na vývoj: Zhromažďovanie a koordinácia požiadaviek na vývoj od Zákazníka a/alebo ktorejkoľvek z jeho Ovládaných osôb (pobočiek) za predpokladu, že sú takéto Ovládané osoby podľa Zmluvy oprávnené používať Softvér SAP. V tejto pozícii by Zákaznícke COE malo taktiež fungovať ako interface voči spoločnosti SAP a podniknúť akékoľvek akcie a nutné rozhodnutia, aby sa zabránilo zmenám softvéru, ktoré nie sú nevyhnutné, a aby sa zaistilo, že plánované zmeny sú v súlade so softvérovou stratégiou SAP a stratégiou SAP, týkajúcej sa verzií.
- Riadenie informácií: zabezpečenie informovanosti (napr. prostredníctvom interných prezentácií, informačných a marketingových kampaní) o Softvéri a o Zákazníckom COE v rámci organizácie Zákazníka.
- Plánovanie služieb CQC: Zákazník sa pravidelne zúčastňuje na procese plánovania služby so spoločnosťou SAP. Plánovanie služieb začína už počas implementácie a bude prebiehať pravidelne.

4.3 **Certifikácia Zákazníckeho COE:** Zákazník musí vytvoriť certifikované Zákaznícke COE do jedného (1) roka od Dátumu účinnosti tohto Popisu ES. Aby získal v tom čase aktuálnu primárnu certifikáciu Zákazníckeho COE od SAP, podstúpi Zákaznícke COE procedúru auditu. Podrobné informácie o procese a podmienkach počiatočnej certifikácie a opätovnej certifikácie a tiež informácie o dostupných úrovniach certifikácie sú dostupné na stránke SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/enterprisesupport>).

5. **Poplatky za Enterprise Support.** Poplatky za údržbu SAP Enterprise Support budú hradené štvrťročne vopred a budú špecifikované spoločnosťou SAP. 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. SAP Enterprise Support ponúkaná spoločnosťou SAP, vrátane jej obsahu a/alebo Poplatkov, môže byť menená ročne podľa uváženia spoločnosti SAP, kedykoľvek, na základe predchádzajúceho písomného upozornenia zaslaného Zákazníkovi tri mesiace vopred. 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. Trvanie a ukončenie. Doba účinnosti tohto Popisu ES činí obdobie do konca práve prebiehajúceho kalendárneho roka a nasledujúci celý kalendárny rok („Počiatočná doba“), pokiaľ služby údržby založené na Enterprise Support nezačnú pred dodaním licencovaného softvéru. Po uplynutí Počiatočnej doby bude poskytovanie služieb Enterprise Support obnovené na začiatku každého ďalšieho kalendárneho roka na obdobie toho kalendárneho roka. 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 dátumom jej obnovenia. 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 uplatňuje na všetky licencie podľa Zmluvy, jej príloh, rozvrhov a dodatkov a akékoľvek čiastočné vypovedanie služieb Enterprise Support zo strany Zákazníka nie je dovolené podľa Zmluvy alebo ktorejkoľvek jej časti, jej príloh, rozvrhov a dodatkov 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 softvéru alebo v prípade ukončenia údržby SAP Enterprise Support podľa bodu 6 tohto Popisu ES alebo v prípade, že Zákazníkovi nebola po určité časové obdobie údržba SAP Enterprise Support poskytovaná z iného dôvodu, a pri jej následnom znovuoobnovení (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 znovuoobnovenie.

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 V prípade, ak je Zákazník oprávnený získať jednu alebo viacero služieb za jeden kalendárny rok, (i) Zákazník nie je oprávnený získať takéto služby v prvom kalendárnom roku, ak je Dátum účinnosti tohto Popisu ES po 30. septembri, a (ii) Zákazník nie je oprávnený previesť službu do nasledujúceho roka v prípade, ak takúto službu nevyužil.

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

9.4 V prípade, ak SAP poskytne Zákazníkovi podľa Zmluvy licenciu na softvér tretej strany, poskytne SAP Enterprise Support k takémuto softvéru tretej strany iba v takom rozsahu, v akom príslušná tretia strana sprístupní takúto podporu Enterprise Support spoločnosti SAP. Aby Zákazník dostával SAP Enterprise Support, môže sa od neho vyžadovať upgrade na novšie verzie operačných systémov a databáz. Ak príslušný predajca ponúka rozšírenie podpory pre svoj produkt, môže SAP ponúknuť zákazníkovi rozšírenie podpory na základe samostatnej písomnej dohody a za dodatočný poplatok.

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>.

.....
Zákazník

.....
SAP