



4666 20 664

Zmluva o údržbe Software
dodaného na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. /Obchodný zákonník/

Dnešného dňa uzatvorili

Slovenská republika, zastúpená Ministerstvom financií SR
so sídlom Štefanovičova 5, P.O.Box 82, 817 82 Bratislava 15

zastúpená:

Ing. Jaroslavom Miklom
vedúcim služobného úradu

IČO: 00151742

IČ DPH: nie je platiteľom DPH

Bankové spojenie: Štátna pokladnica, č. účtu: 7000001400/8180
(ďalej len "Zákazník")

a

SAP Slovensko s.r.o.

so sídlom Plynárska 7/A, 821 09 Bratislava
zastúpená generálnym riaditeľom

IČO: 35737328

IČ pre DPH : SK2020211193

zapísaná v Obchodnom registri Okr. súdu Bratislava I v oddieli Sro, vo vložke č. 16427/B
Bankové spojenie:

(ďalej len "SAP")

zmluvu o údržbe Software (ďalej len „Zmluva“)

Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov v tejto Zmluve obsiahnutých a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, sa dohodli na nasledujúcom znení Zmluvy:

Preambula

Táto zmluva sa uzatvára .

Vyhlasenie SAP:

K software SAP vykonáva všetky majetkové práva spoločnosť SAP AG, ktorá je výlučne oprávnená rozhodnúť o distribúcii SAP Software v Slovenskej republike

SAP potvrdzuje, že na základe distribučnej zmluvy uzatvorenej so spoločnosťou SAP AG je SAP oprávnený v Slovenskej republike distribuovať SAP Software a, poskytovať akékoľvek a všetky licenčné oprávnenia na použitie SAP Software, vrátane poskytovania potrebnej údržby, podpory a súvisiacich služieb.

SAP Slovensko s.r.o. je jediná dcérska spoločnosť SAP AG zriadená v Slovenskej republike, ktorá má právo distribuovať SAP Software a poskytovať k tomuto služby údržby, podpory ako i súvisiace služby

SAP je si vedomí dôsledkov nepravdivosti tohto vyhlásenia a zodpovedá v plnom rozsahu za jeho porušenie voči Zákazníkovi a tretím osobám.

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1.1 SAP a Zákazník vyhlasujú, že sú oprávnení túto Zmluvu uzatvoriť a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.

1.2 Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria tieto prílohy :

- a) Príloha č. 1, ktorá obsahuje cenu Software, ku ktorému sa údržba podľa tejto zmluvy vzťahuje, a údržby podľa tejto Zmluvy, štruktúru dodaných produktov Software, platobné podmienky a označenie kontaktných osôb (ďalej len „Príloha č.1“);
- b) Príloha č.2, ktorá obsahuje Popis služieb SAP Enterprise Support (ďalej len „Príloha č.2“).
- c) Príloha č. 3, ktorá obsahuje Všeobecné obchodné podmienky SAP pre licenčné vzťahy týkajúce sa software (ďalej len „Príloha č.3“).

Článok 2

Predmet Zmluvy, plnenie na základe Zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto Zmluvy je poskytovanie služieb údržby SAP Enterprise Support k Software poskytnutému na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a údržbe zo dňa 18.12.2007 (ďalej len „Licenčná zmluva“) a za podmienok stanovených v Prílohe č.2 a tomu zodpovedajúci záväzok Zákazníka zaplatiť SAP zodpovedajúcu odplatu.
- 2.2 SAP sa zaväzuje odo dňa podpisu tejto Zmluvy poskytovať Zákazníkovi služby údržby SAP Enterprise Support k Software za podmienok stanovených v Prílohe č.2.
- 2.3 Zákazník sa zaväzuje odo dňa podpisu tejto Zmluvy zaplatiť SAP cenu v EUR stanovenú na základe Prílohy č.1 štvrťročne, na základe vystavenej faktúry. Splatnosť faktúry od dňa doručenia do podateľne zákazníka. Výnimku predstavuje údržba
 - a. Dátum fakturácie sa zároveň považuje za dátum dodania. Každá faktúra SAP musí mať náležitosti daňového dokladu v zmysle platných právnych predpisov a musí byť doručená prostredníctvom pošty Zákazníkovi. V prípade, ak faktúra nemá všetky povinné náležitosti v zmysle právnych predpisov, je Zákazník oprávnený vrátiť SAP predmetnú faktúru spolu s písomným vysvetlením takéhoto postupu. V prípade vrátenia faktúr neplynie lehota splatnosti predmetnej faktúry a nová lehota splatnosti predmetnej faktúry začne plynúť až po doručení faktúry majúcej všetky zákonné náležitosti Zákazníkovi.
- 2.4 Záruka k SAP Software je poskytovaná v zmysle Licenčnej zmluvy a poskytovanie údržby podľa tejto zmluvy nemá vplyv na nároky Zákazníka zo záruky v zmysle Licenčnej zmluvy.

Článok 3

Trvanie a výpoveď Zmluvy

- 3.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, do 30.6.2012.
- 3.2 SAP je oprávnený túto Zmluvu vypovedať ako celok len v prípade podstatného porušenia tejto Zmluvy Zákazníkom. V tomto prípade predstavuje výpovedná doba jeden (1) mesiac a začína plynúť prvým (1.) dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede. Podstatným porušením Zmluvy sa pre tento prípad rozumie najmä:
- a) porušenie autorského práva vo vzťahu k Software alebo porušenie práv k databázam alebo cudzím počítačovým programom, alebo
 - b) porušenie povinností Zákazníka týkajúcich sa užívania Software.
- 3.3 SAP je oprávnený túto Zmluvu vypovedať v prípade ak je Zákazník v omeškaní s úhradou ceny za poskytovanie služieb údržby dlhšieho
- 3.4 Výpoveďou tejto Zmluvy zo strany SAP nie je dotknuté právo SAP na zaplatenie ceny za poskytnuté služby údržby ku dňu ukončenia plynutia výpovednej lehoty podľa tejto Zmluvy.
- 3.5 Zákazník je oprávnený túto Zmluvu vypovedať kedykoľvek ku koncu kalendárneho štvrtroka, a to i bez uvedenia dôvodu
- 3.6 Zmluva zaniká ukončením Licenčnej zmluvy.



Článok 5

Záverečné ustanovenia

- 5.1 Zákazník preberá zodpovednosť za porušenie ustanovení tejto Zmluvy ním a ďalšími osobami, ktorým umožní prístup k Software a zodpovedá za tieto porušenia ako by porušil Zmluvu sám a zaväzuje sa uspokojiť oprávnené a preukázané nároky SAP. SAP preberá zodpovednosť za porušenie ustanovení tejto Zmluvy ním a ďalšími osobami, ktorým umožní prístup k Software a zodpovedá za tieto porušenia ako by porušil Zmluvu sám a zaväzuje sa uspokojiť oprávnené a preukázané nároky Zákazníka.
- 5.2 Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli povinnej zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nie je možné rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla najprv v dobe, keď povinná strana bola v oneskorení s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.
- 5.3 Pokiaľ by sa ktorékoľvek z ustanovení tejto Zmluvy stalo neplatným, nespôsobuje to neplatnosť tejto Zmluvy ako celku.
- 5.4 Táto Zmluva vrátane jej Príloh predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy a nahradzujú všetky predchádzajúce dohody medzi účastníkmi ústne i písomné.
- 5.5 Túto zmluvu je možné meniť alebo dopĺňovať iba písomnou dohodou zmluvných strán. Táto Zmluva je spísaná v štyroch (4) vyhotoveniach, z ktorých každá zo zmluvných strán obdrží po dvoch (2) vyhotoveniach.

Zmluvné strany vyhlasujú, že táto Zmluva je prejavom ich pravej a slobodnej vôle a na dôkaz dohody o všetkých článkoch tejto Zmluvy pripojujú svoje podpisy.

V Bratislave dňa *11.12.2009*

.....
Ing. Jaroslav Mikla
Vedúci služobného úradu

MINISTERSTVO FINANCIÍ SR
Štationvičova 6
817 02 BRATISLAVA 15
- 2011 -

Príloha č. 1

Poskytnuté licencie Software, ktorému sa údržba podľa tejto zmluvy vzťahuje:

Produkt	Jednotka	Merna jednotka	Cena za jednotku EUR	Množstvo	Celková cena bez DPH EUR	Celková cena s DPH EUR
SAP Application Users						
Professional User						
Subtotal For SAP Application Users						
SAP ERP Options						
Payroll Processing						
Subtotal For SAP ERP Options						
Celková cena Database						
Celková cena s databázou						
Speciálna Zariadenie-ME-SR						
Suma k úhrade					837 867,00	997 061,73
Výpočet ceny údržby						

Celková cena zmluvy počas trvania zmluvného vzťahu bude 593 251,73 EUR s DPH.

Aktuálny štvrtročný poplatok za údržbu 35 609,35 EUR

Kontaktná osoba Zákazníka:
Kontaktná osoba SAP:


 SAP



PRÍLOHA č.2
POPIS SAP ENTERPRISE SUPPORT („Popis ES“)
s účinnosťou od 1.1.2010 („Dátum účinnosti“)

Tento Popis ES upravuje poskytovanie služieb podpory spoločnosti SAP, ako sú definované ďalej v tomto dokumente („SAP Enterprise Support“) pre všetok softvér licencovaný Zákazníkom na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe uzatvorenej s účinnosťou od (ďalej spoločne označovaný ako „Enterprise Support Solutions“) s výnimkou softvéru, na ktorý sa vzťahujú výlučne zvláštne dohody o údržbe. V každom prípade, keď sú ustanovenia tohto Popisu ES v rozpore, alebo nie sú konzistentné s ustanoveniami Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe uzatvorenej s účinnosťou od 30.09.2008, ustanovenia tohto Popisu ES majú prednosť.

1. Definície

1.1 Výraz „*spustiť do prevádzky*“ (Go-Live) označuje bod v čase, od ktorého – po implementácii Enterprise Support Solutions alebo po upgrade Enterprise Support Solutions – môže Zákazník začať používať Enterprise Support Solutions 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 riešeniami 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 (ako je to špecifikované v SAP Note 1324027 alebo v ktoromkoľvek budúcom SAP Note, ktorý nahradí SAP Note 1324027).

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

1.6 „*Top-Issue*“ označuje problémy a/alebo poruchy identifikované a prioritizované spoločnosťou 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 sa riadiť miestnou pracovnou dobou podľa tejto pobočky.

2. **Rozsah služby SAP Enterprise Support.** Zákazník môže požadovať a spoločnosť SAP je povinná 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. Podporné balíčky môžu obsahovať aj nástroje na úpravu existujúcej funkcionality s cieľom prispôsobiť ich zmenám právnych a regulačných požiadaviek.
- Pre verzie 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 dodanými 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 zvyčajne v jednom kalendárnom roku poskytnúť jeden rozširujúci balíček alebo inú aktualizáciu.

- Technologické aktualizácie na podporu operačných systémov a databáz tretích strán. Podrobnosti o stratégii SAP týkajúcej sa vydávania a odporúčaní pre aktualizácie technológií pre zlepšovacie balíčky SAP sú uvedené na SAP Service Marketplace.
- Dostupný zdrojový kód ABAP pre aplikácie Enterprise Support Solutions a dodatočne vydané a podporované funkčné moduly.
- Riadenie zmien Softvéru, ako napríklad zmenené konfiguračné nastavenia alebo upgrade Enterprise Support Solutions, sú v súčasnosti podporované prostredníctvom obsahového a informačného materiálu, nástrojov pre kopírovanie klienta a entít a nástrojov na porovnávanie zákaznických úprav (customizácia).
- SAP poskytuje Zákazníkovi až päť dní služieb diaľkovej podpory za kalendárny rok, ktoré sú poskytované architektmi riešení SAP, s cieľom pomôcť Zákazníkovi pri hodnotení inováčných 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 pre Enterprise Support Solutions sú obvykle poskytované pomocou SAP Solution Manager Enterprise Edition (pozri aj produktový štandard spoločnosti SAP „SAP Business Solution Configuration Standard“).
- Best Practices pre SAP System Administration a SAP Solution Operations pre Enterprise Support Solutions.
- Konfiguračný a operačný obsah SAP je podporovaný ako neoddeliteľná súčasť Enterprise Support Solutions.
- Popis obsahu, nástrojov a procesov pre Riadenie životného cyklu SAP sú súčasťou SAP Solution Manager Enterprise Edition, Enterprise Support Solutions a/alebo príslušnej Dokumentácie pre Enterprise Support Solutions.

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

SAP ponúka špeciálne kontroly na diaľku 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 Enterprise Support Solutions. Každá kontrola sa vykonáva pre jednu konkrétnu úpravu v jednom z krokov kľúčových obchodných procesov Zákazníka. Zákazník je oprávnený získať dve z nasledujúcich služieb za jeden kalendárny rok na jedno Softvérové riešenie SAP.

- Odôvodnenie úpravy: Na základe predloženia požadovanej dokumentácie Zákazníkom o rozsahu a návrhu plánovanej alebo existujúcej užívateľskej úpravy riešenia SAP Solution Manager Enterprise Edition, ktorú Zákazník predloží spoločnosti SAP, identifikuje SAP štandardnú funkcionálnu Enterprise Support Solutions, 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 Enterprise Edition, 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 partnerovi spoločnosti SAP.
- SAP Notes na SAP Service Marketplace – dokumentujú poruchy 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 opísané 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, vrátane Dohôd o úrovni služieb (Service Level Agreements) pre Počiatočné reakčné časy a Nápravné opatrenia (viac informácií pozri bod 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 nižšie.
- Analýza hlavných príčin pre Užívateľský kód: Pre Užívateľský kód Zákazníka vytvorený pomocou vývojového prostredia SAP poskytuje SAP podpornú analýzu hlavných príčin problémov kľúčových aplikácií v súlade s procesom Globálneho spracovania správ a s Dohodou o úrovni služieb (SLA) uvedenými v bode 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3, pričom táto analýza sa vzťahuje na stupne 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 komponenty, 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 (napr. 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 Enterprise Support Solutions pomocou funkcionality poskytovanej ako súčasť SAP Solution Manager Enterprise Edition
 - 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 Softvérových riešení SAP a ich výstupom sú odporúčania pre rozsah testu a vytvárajú aj 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) a 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 Zákazníkovho Softvérového riešenia SAP.
 - Metodológia Run SAP: Pomáha Zákazníkovi pri riadení aplikácií, operáciách obchodných procesov a správe technologickej platformy SAP NetWeaver® a v súčasnosti obsahuje:
 - Štandardy SAP pre operácie riešenia
 - Cestovnú mapu (Road map) pre Run SAP pre implementáciu operácií end-to-end riešenia
 - Nástroje, vrátane riešenia pre riadenie aplikácií SAP Solution Manager Enterprise Edition. 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 informácie 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 danú poruchu odstrániť, vyhnúť sa jej alebo ju obísť. 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).

Nasledujúce Dohody o úrovni služieb (SLA) sa vzťahujú na všetky hlásenia Zákazníka o potrebe podpory, ktoré SAP akceptuje ako hlásenia s prioritou 1 alebo 2 a ktoré spĺňajú predpoklady uvedené v tomto Popise ES. Tieto SLA začnú platiť od prvého celého kalendárneho štvrťroka po Dátume účinnosti tohto Popisu ES. V tu používanom význame je „kalendárnym štvrťrokom“ trojmesačné obdobie končiacie sa 31. marcom, 30. júnom, 30. septembrom, resp. 31. decembrom príslušného kalendárneho roka.

2.1.1 SLA pre počiatočné reakčné časy:

a. Hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 („veľmi vysoká“ – Very high). SAP zareaguje na hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 do jednej (1) hodiny od prijatia hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 spoločnosťou SAP (dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni). Hláseniu je pridelená priorita 1, ak má problém veľmi vážne následky pre bežné podnikové operácie a nie je možné vykonávať urgentné práce, ktoré sú kritické pre činnosť podniku. Vo všeobecnosti je to spôsobené nasledujúcimi okolnosťami: úplný výpadok systému, nesprávne fungovanie centrálnych funkcií SAP v Produktívnom systéme alebo Top-Issues.

b. Hlásenia o potrebe podpory s prioritou 2 („vysoká“ - High). SAP zareaguje na hlásenia o potrebe podpory priority 2 do štyroch (4) hodín od prijatia hlásenia podpory o potrebe priority 2 spoločnosťou SAP počas Miestnej pracovnej doby SAP. Hláseniu sa priradí priorita 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 o potrebe podpory s prioritou 1: SAP poskytne riešenie, náhradné riešenie alebo akčný plán riešenia („nápravné opatrenie“) hlásenia Zákazníka o potrebe podpory s prioritou 1 do štyroch (4) hodín od prijatia hlásenia o potrebe podpory s prioritou 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) požadované opatrenia Zákazníka na podporu procesu riešenia; (iv) podľa možnosti plánované dátumy 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, keď je hlásenie v stave „Partner Action“, „Customer Action“ alebo „SAP Proposed Solution“, kde (a) stav „Partner Action“ znamená, že hlásenie o potrebe podpory bolo odovzdané partnerovi SAP pre technológie alebo softvér alebo tretej strane – dodávateľovi SAP na ďalšie spracovanie; (b) stav „Customer Action“ znamená, že hlásenie o potrebe 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 hlásenia o potrebe podpory: (i) vo všetkých prípadoch okrem Analýzy hlavných príčin pre Užívateľský kód podľa paragrafu 2 hlásenia o potrebe podpory sa týkajú verzií Enterprise Support Solutions, ktoré SAP klasifikuje so statusom dodávky „neobmedzená dodávka“/„unrestricted shipment“; (ii) Zákazník odošle hlásenia o potrebe podpory v angličtine prostredníctvom SAP Solution

Manager Enterprise Edition v súlade s aktuálne platnou procedúrou SAP pre prihlásenie sa na spracovávanie hlásenia o potrebe podpory, pričom hlásenie obsahuje potrebné relevantné podrobnosti (podľa SAP Note 16018 alebo akejkoľvek budúcej SAP Note, ktorá nahradí SAP Note 16018), aby mohla spoločnosť SAP podniknúť kroky v súvislosti s hlásenou chybou; (iii) hlásenia o potrebe podpory sa týkajú verzie produktu Enterprise Support Solutions, ktorá spadá pod základnú údržbu (Mainstream Maintenance) alebo rozšírenú údržbu (Extended Maintenance). Pre hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 musí Zákazník splniť nasledujúce dodatočné 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 o potrebe podpory s prioritou 1 v súlade so záväzkami Zákazníka podľa tohto Popisu ES; a (c) je k dispozícii kontaktná osoba Zákazníka, ktorá 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 najmä nasledujúce typy hlásení priority 1: (i) hlásenia o potrebe podpory týkajúce sa vydanie (releasu), verzie a/alebo funkcionality Enterprise Support Solutions vyvinutých špecificky pre Zákazníka (okrem iného vrátane tých, ktoré boli vyvinuté prostredníctvom SAP Custom Development a/alebo dcérskymi spoločnosťami SAP) s výnimkou užívateľského kódu vytvoreného pomocou vývojového prostredia SAP; (ii) hlásenia o potrebe 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 spoločnosťou prepojenou s SAP; (iii) hlásenia o potrebe podpory, ktorých základnou príčinou nie je nesprávna, ale chýbajúca funkcia („development request/vývojová požiadavka“) alebo ak ide o hlásenia o potrebe podpory, ktoré vyžaduje poskytnutie poradenských služieb.

2.1.4 Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služby.

2.1.4.1 Závazky SAP podľa SLA v súlade s tým, čo je uvedené vyššie, 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 to, čo je 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 uplatní kredit za nedosiahnutie stanovenej 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 SLC podlieha maximálnemu limitu 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 opodstatnenej 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 Poradenské stredisko podpory SAP (SAP Support Advisory Center). Vzhľadom na závažnosť týkajúcu sa priority 1 a závažnosti 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“). Stredisko „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 dodávky služby Priebežnej kontroly kvality (Continuous Quality Check) 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, keď Priebežná kontrola kvality (s významom podľa bodu 2.3 nižšie), akčný plán a/alebo písomné odporúčania SAP vykazujú kritický stav (t.j. červený report CQC) riešenia Enterprise Support Solutions.

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 stredisku Support Advisory Center je angličtina a stredisko 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 podpory. Aktuálne platné lokálne alebo globálne telefonické spojenia sú k dispozícii v SAP Note 560499.

Support Advisory Center je zodpovedné len za vyššie uvedené úlohy súvisiace Mission Critical podporou v 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, keď 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 spoločnosti SAP v úlohe jeho subdodávateľa na základe štandardov a metodiky CQC spoločnosti SAP. Zákazník sa zaväzuje, že poskytne príslušné zdroje, okrem iného vrátane 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 mu ročnú CQC.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition

Riešenie SAP Solution Manager Enterprise Edition musí byť používané v súlade so Zmluvou a je určené 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 pracoviska Service Desk 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; a (iv) správa, 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 užívateľským právam udeleným v Zmluve a nesmie sa používať na žiadne iné účely ako tie, ktoré sú tu uvedené. Právo na používanie akýchkoľvek iných ako vyššie uvedených funkcií systému SAP Solution Manager Enterprise Edition 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 stredisku 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 musí byť oprávnený zástupca Zákazníka s právomocou prijímať potrebné rozhodnutia za Zákazníka alebo tieto rozhodnutia zabezpečiť bez zbytočného odkladu.

Meno kontaktnej osoby	Poštová adresa	E-mailová adresa	Číslo pevnej linky	Číslo mobilného telefonu

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

- (i) Naďalej platiť poplatky za Enterprise Support Service v súlade so Zmluvou.
- (ii) Inak plniť svoje povinnosti podľa Zmluvy a 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 sídli. Zákazník berie na vedomie, že neudelenie prístupu môže viesť k oneskorenému spracovaniu hlásenia a poskytnutiu opráv, alebo k situácii, keď spoločnosť SAP nebude schopná poskytnúť účinnú pomoc. Pre služby podpory musia byť tiež nainštalované potrebné softvérové komponenty. Ďalšie podrobnosti pozrite v SAP Note 91488.
- (iv) Vytvoriť a udržiavať Zákaznícke COE certifikované spoločnosťou SAP a spĺňajúce požiadavky uvedené ďalej v bode 4, a to do dvanástich mesiacov od Dátumu účinnosti.
- (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 podpory pre 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 pozri v SAP Note 1257308.
- (vii) Vykonať Úvodné hodnotenie opísané v bode 2.2 a implementovať všetky odporúčania SAP klasifikované ako povinné.
- (viii) Nadviazať spojenie medzi Zákazníkovou inštaláciou SAP Solution Manager Enterprise Edition a SAP a spojenie medzi riešeniami Zákazníka a Zákazníkovou inštaláciou SAP Solution Manager Enterprise Edition. Zákazník je povinný udržiavať landscape riešenia vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition pre všetky Produktívne systémy a systémy pripojené k Produktívnym systémom. Zákazník je povinný udržiavať Softvérové riešenia SAP a kľúčové podnikové procesy vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition aspoň v prípade Produktívnych systémov. Zákazník je povinný viesť dokumentáciu o akýchkoľvek projektoch realizácie alebo upgradu v rámci systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka.

- (ix) Plne povoliť a aktivovať aplikáciu SAP Solution Manager Enterprise Edition, Zákazník je povinný 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.
- (xi) Odosielať všetky chybové hlásenia cez aktuálnu infraštruktúru podpory SAP, ktorú spoločnosť SAP poskytne prostredníctvom občasných updatov, upgradov alebo nadstavieb (add-on).
- (xii) Bez zbytočného odkladu informovať spoločnosť SAP o akýchkoľvek zmenách vo svojich inštaláciách a menovaných používateľoch, ako aj poskytovať SAP všetky ďalšie informácie súvisiace s Enterprise Support Solutions.

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

4.1 Úloha 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 (ďalej len „Zákaznícke COE“). Zákazník ustanoví Zákaznícke COE ako centrálny kontaktný bod pre vzájomné vzťahy s organizáciou podpory SAP. Zákaznícke COE ako permanentné expertné centrum podporuje 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 počas bežnej pracovnej doby (najmenej 8 hodín denne, 5 dní v týždni (od pondelka do piatku)). Procesy podpory Zákazníka a zručnosti 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 inovácie: Zhromažďovanie a koordinácia požiadaviek na vývoj od Zákazníka a/alebo ktorejkoľvek z jeho Ovládaných právnických osôb (pobočiek) za predpokladu, že sú takéto Ovládané právnické osoby podľa Zmluvy oprávnené používať Enterprise Support Solutions. V tejto pozícii by Zákaznícke COE malo taktiež fungovať ako interface voči spoločnosti SAP a podniknúť akékoľvek kroky a rozhodnutia potrebné na to, aby sa zabránilo modifikácii Enterprise Support Solutions, ktoré nie sú nevyhnutné, a aby sa zaistilo, že plánované modifikácie 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 Enterprise Support Solutions a o Zákazníckom COE v rámci organizácie Zákazníka.
- Plánovanie CQC: Zákazník sa pravidelne zúčastňuje na procese plánovania služieb so spoločnosťou SAP. Plánovanie služieb sa začína už počas prvotnej implementácie a bude prebiehať pravidelne.

4.3 Certifikácia Zákazníckeho COE: Zákazník musí vytvoriť certifikované Zákaznícke COE do jedného (1) roka od Dátumu účinnosti. 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, ako aj 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 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 striktne 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. **Overovanie.** S cieľom kontrolovať dodržiavanie podmienok tohto Popisu ES bude mať SAP právo pravidelne monitorovať (najmenej jedenkrát ročne a v súlade so štandardnými postupmi spoločnosti SAP) (i) správnosť informácií, ktoré poskytol Zákazník 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 rozhodne, že mu nebude údržba SAP Enterprise Support poskytovaná od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po dodávke Enterprise Support Solutions alebo v prípade ukončenia údržby SAP Enterprise Support podľa bodu 6 tohto Popisu ES alebo v prípade, že ju Zákazník na určité časové obdobie odmietol, a potom o ňu požiada alebo mu je opätovne aktivovaná, bude spoločnosť SAP fakturovať Zákazníkovi poplatok za údržbu SAP Enterprise Support za také časové obdobie, počas ktorého údržba nebola fakturovaná, zvýšený o poplatok za znovuoobnovenie.
9. **Ďalšie podmienky**
- 9.1 Rozsah údržby SAP Enterprise Support ponúkaný spoločnosťou SAP môže byť menený ročne zo strany SAP, kedykoľvek, na základe predchádzajúceho písomného upozornenia zaslaného Zákazníkovi tri mesiace vopred.
- 9.2 Zákazník týmto potvrdzuje, že obdržal všetky licencie na Riešenia Zákazníka
- 9.3 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.
- 9.4 NEVYUŽÍVANIE SLUŽIEB SAP ENTERPRISE SUPPORT POSKYTOVANÝCH SPOLOČNOSŤOU SAP MÔŽE ZNEMOŽNIŤ SPOLOČNOSTI SAP IDENTIFIKÁCIU POTENCIÁLNYCH PROBLÉMOV A POMOC PRI ODSTRAŇOVANÍ TAKÝCHTO PROBLÉMOV, KTORÉ BY ZASE MOHLI VIESŤ K NEUSPOKOJIVÉMU VÝKONU SOFTVÉRU, ZA ČO NEMÔŽE BYŤ SPOLOČNOSŤ SAP BRANÁ NA ZODPOVEDNOSŤ.
- 9.5 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.
- 9.6 SAP Enterprise Support sa poskytuje podľa aktuálnych fáz údržby verzií softvéru SAP tak, ako je uvedené na adrese <http://service.sap.com/releasestrategy>.