

**Zmluva 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

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 poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe (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:

## 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 Na účely tejto Zmluvy sa organizácie, v ktorých Zákazník vykonáva zriaďovateľské kompetencie alebo ktorých je zakladateľom, spoločníkom alebo akcionárom alebo v ktorých uskutočňuje tvorbu a realizáciu finančnej politiky prípadne iné osoby, stávajú na základe obdržania písomného súhlasu SAP Oprávnenými osobami Zákazníka. Oprávnenou osobou sa vo Všeobecných obchodných podmienkach SAP pre licenčné vzťahy týkajúce sa software rozumie pojem Ovládaná osoba.
- 1.3 Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria tieto prílohy :
  - a) Príloha č. 1, ktorá obsahuje cenu Software podľa tejto Zmluvy, štruktúru dodaných produktov Software, aktuálnu sadzbu poplatku za poskytovanie služieb údržby SAP Enterprise Support ku dňu uzatvorenia tejto Zmluvy, základ pre výpočet poplatku za poskytovanie služieb údržby SAP Enterprise Support, platobné podmienky a označenie kontaktných osôb (ďalej len „Príloha č.1“);
  - b) Príloha č. 2, ktorá obsahuje potvrdenie o odovzdaní a prevzatí prístupu k Software (ďalej len „Príloha č.2“);
  - c) Príloha č. 3, ktorá obsahuje popis služieb údržby SAP Enterprise Support (ďalej len „Príloha č.3“ alebo „Popis ES“);
  - d) Príloha č. 4, ktorá obsahuje Všeobecné obchodné podmienky SAP pre licenčné vzťahy týkajúce sa software (ďalej len „Príloha č.4“).

## Článok 2

### Predmet Zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok SAP poskytnúť Zákazníkovi licenciu k Software v rozsahu špecifikovanom v Prílohe č.1 a tomu zodpovedajúci záväzok Zákazníka zaplatiť SAP dohodnutú cenu vo výške a podľa podmienok stanovených v Prílohe č.1 tejto Zmluvy. Zákazník je oprávnený poskytnúť licenciu software Oprávneným osobám.
- 2.2 Samostatným predmetom tejto Zmluvy je poskytovanie služieb údržby Software za podmienok stanovených v Prílohe č. 3 – Popise ES.
  - 2.2.1 Pre poskytovanie služieb údržby SAP Enterprise Support sa použije ustanovenie bodu 8.3 Rozsah udržiavaného Software Všeobecných obchodných podmienkach SAP pre licenčné vzťahy týkajúce sa software (ďalej len „VOP“). Aplikácia ostatných ustanovení VOP týkajúcich sa poskytovania služieb údržby sa pre Software licencovaný podľa tejto Zmluvy explicitne vylučuje z aplikácie.
  - 2.2.2 Odo dňa nasledujúceho po podpise tejto Zmluvy do 31.12.2008 sa SAP zaväzuje poskytovať Zákazníkovi služby údržby SAP Enterprise Support v rozsahu Príloh č. 3 a 4. Zmluvné strany sa dohodli, že poplatok za poskytovanie služieb údržby SAP Enterprise Support v uvedenom období je zahrnutý v cene licencií poskytovaných SAP na základe tejto Zmluvy Zákazníkovi.
  - 2.2.3 Zákazník berie na vedomie, že počnajúc od 01.01.2009 by mal uzatvoriť osobitnú zmluvu na poskytovanie služieb údržby SAP Enterprise Support.
  - 2.2.4 Zákazník berie na vedomie, že v prípade uzatvorenia zmluvy na poskytovanie údržby, podľa predchádzajúceho bodu, je poplatok za poskytovanie služieb údržby SAP Enterprise Support stanovený vo výške [REDAKOVANÉ] ročne zo základu pre výpočet poplatku za poskytovanie služieb údržby SAP Enterprise Support stanoveného v Prílohe 1. Bez ohľadu na iné ustanovenia tejto Zmluvy a/alebo Prílohy ES garantuje SAP pre Software poplatok za poskytovanie služieb údržby SAP Enterprise Support vo výške [REDAKOVANÉ]
  - 2.2.5 [REDAKOVANÉ]
  - 2.2.6 [REDAKOVANÉ]

### Článok 3

#### Autorizované používanie zákazníkom

- 3.1 Licencie k Software v rozsahu podľa tejto Zmluvy poskytuje SAP Zákazníkovi na dobu trvania tejto Zmluvy. Zákazník je oprávnený užívať Software len pre účely určené v tejto Zmluve a/ alebo VOP.
- 3.2 Termín poskytnutia Licencie k Software je stanovený dňom podpisu tejto Zmluvy. Zákazník vyhlasuje, že k dodaniu Software došlo pri podpise tejto Zmluvy a že mu bol dodaný prístup k Software. Fakturácia poskytnutej licencie k Software špecifikovanom v Prílohe č. 1 sa uskutoční v termíne poskytnutia licencie a dodania Software predstávujúceho dátum podpisu Zmluvy. Faktúra bude vystavená v súlade so zákonom 222/2004 Z.z. o DPH.
- 3.3 Zákazníkovi je poskytnutá licencia len k Software uvedenému v Prílohe č. 1 do výšky ceny licencie zaplatenej Zákazníkom na základe tejto Zmluvy, a to i v prípade, že mu boli dodané iné produkty. Zákazník je povinný zabezpečiť, aby Ovládaná osoba neprekročila počet a rozsah licencií k Software a neužívala Software nad rámec a v rozpore s účelom užívania stanoveným v Zmluve.

### Článok 4

#### Trvanie a výpoveď Zmluvy

- 4.1 Táto Zmluva spolu s jej prílohami nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 4.2 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. V súlade s vyššie uvedeným budú služby údržby SAP Enterprise Support podľa bodu 2.2. tejto Zmluvy Zákazníkovi poskytované do konca roka 2008.
- 4.3 SAP je oprávnený túto Zmluvu vypovedať ako celok len v prípade podstatného porušenia tejto Zmluvy Zákazníkom alebo Ovládanou osobou. 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) ak Zákazník i napriek písomnému upozorneniu zo strany SAP a stanoveniu dodatočného termínu na plnenie je v omeškaní s úhradou ceny licencie alebo jej časti podľa tejto Zmluvy dlhšie než tridsať (30) dní, alebo
  - b) porušenie autorského práva vo vzťahu k predmetu tejto Zmluvy alebo porušenie práv k databázam alebo cudzím počítačovým programom, alebo
  - c) porušenie povinností Zákazníka podľa tejto Zmluvy týkajúcich sa užívania Software
- 4.4 Výpoveďou tejto Zmluvy zo strany SAP nie je dotknuté právo SAP na zaplatenie ceny podľa tejto Zmluvy.
- 4.5 Obedve zmluvné strany sú oprávnené túto Zmluvu ukončiť v časti týkajúcej sa poskytovania služieb údržby SAP Enterprise Support v súlade s ustanoveniami uvedenými v bode 6. Popisu ES..
- 4.6 Zákazník je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť v prípade podstatného porušenia tejto Zmluvy zo strany SAP, ktorým je prípad, ak práva tretích osôb napriek opatreniam, ktoré uskutočnil SAP a napriek súčinnosti Zákazníka riadne poskytnutej k týmto opatreniam znemožňujú užívanie Software, alebo prípad, že vady Software spôsobené SAP, opakovane znemožňujú Zákazníkovi užívanie Software. Odstúpenie je účinné doručením SAP.
- 4.7 [REDACTED]

### Článok 5


#### Záverečné ustanovenia

- 5.1 Zákazník je povinný každú Ovládanú osobu bezodkladne zaviazat' na plnenie všetkých povinností, na ktoré je Zákazník povinný z tejto Zmluvy, okrem úhrady cien licencií k Software a poplatkov za poskytovanie služieb údržby SAP Enterprise Support. Zákazník je povinný zabezpečiť, aby Ovládaná osoba poskytla SAP všetku požadovanú súčinnosť.
- 5.2 Zákazník preberá zodpovednosť za porušenie ustanovení tejto Zmluvy a/alebo VOP ním, jeho Ovládanými osobami a ďalšími osobami, ktorým umožní prístup k Software a zodpovedá za tieto porušenia ako by porušil Zmluvu a/alebo VOP sám a zaväzuje sa uspokojiť akékoľvek takto vzniknuté nároky SAP.

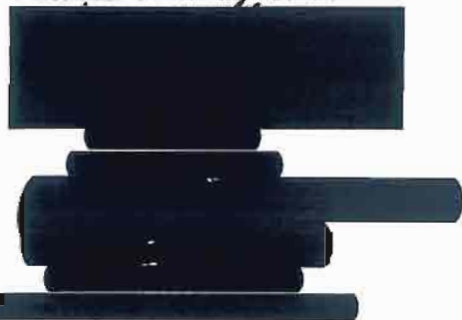
- 5.3 Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli povinnej zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nie je možné rozumne predpokladať, 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.
- 5.4 Pokiaľ by sa ktorékoľvek z ustanovení tejto Zmluvy stalo neplatným, nespôsobuje to neplatnosť tejto Zmluvy ako celku.
- 5.5 Táto Zmluva vrátane jej Príloh a VOP predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy a nahrádzajú všetky predchádzajúce dohody medzi účastníkmi ústne i písomné. Vzťahy medzi zmluvnými stranami neupravené v tejto Zmluve sa spravujú Popísom ES a/alebo VOP v ich aktuálnom znení s výnimkou bodov 8.1, 8.2 a 8.4 VOP, ktoré sa medzi stranami neaplikujú.
- 5.6 Túto Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňovať iba písomnou dohodou zmluvných strán ak nie je ustanovené inak.
- 5.7 Táto Zmluva je spísaná v štyroch (4) vyhotoveniach, z ktorých každá zo zmluvných strán obdrží po dvoch (2) vyhotoveniach.

Zmluvné strany prehlasujú, 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 30.9.2008

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

V Bratislave dňa 30.9.2008



Príloha č. 1

Poskytnuté licencie Software:

Produkt	Jednotka	Obchodná jednotka	Cenniková	Množstvo	Celkom	Celkom bez DPH	Celkom s DPH
			cena v EUR		EUR	SKK	SKK
SAP Application Users							
Professional User							
Spolu za SAP Application Users							
Oracle databáza							
Zľava pre MF SR	31%				165 168,00	4 998 314,02	5 947 993,68
Aktuálny ročný poplatok za SAP Enterprise Support				EUR	80 879,04	2 447 561,51	2 912 598,20
<b>Celková cena s údržbou do konca roka 2008</b>					<b>367 632,00</b>	<b>11 125 279,58</b>	<b>13 239 082,70</b>

Ceny za Software boli vypočítané kurzom NBS zo dňa 16.9.2008 a to 30,262 Sk za 1 EUR.

Platobné podmienky:

Zmluvná cena:

Základ pre výpočet poplatku za údržbu SAP Enterprise Support:

Percento aktuálneho poplatku za údržbu SAP Enterprise Support:

Kontaktná osoba Zákazníka:

Kontaktná osoba SAP:

Zákazníka

11 125 279,58Sk bez DPH

### Štatistické rozdelenie užívateľov

Prosím, zadefinujte odhadovaný počet užívateľov podľa jednotlivých komponentov pričom viacnásobné pridelenie užívateľov je očakávané (celkový počet distribuovaných užívateľov môže byť vyšší než počet zakúpených užívateľov).

Toto rozdelenie nebude mať v žiadnom prípade vplyv na užívateľské práva Zákazníka alebo na iné práva, ktoré boli dohodnuté na základe podpísanej licenčnej zmluvy. Táto informácia bude použitá výlučne firmou SAP pre interné štatistické použitie. Ďakujeme za spoluprácu.

### SAP ERP

Operations – CRM related	Professional	Ltd. Professional	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Financials	Professional	Ltd. Professional	Employee
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Operations – SRM related	Professional	Ltd. Professional	Employee
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Operations – SCM related	Professional	Ltd. Professional	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Operations – PLM related	Professional	Ltd. Professional	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Human Resources	Professional	Ltd. Professional	Employee
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
SAPxApps	Professional	Ltd. Professional	Employee
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



**Príloha č. 2**  
**Potvrdenie o odovzdaní a prevzatí prístupu k Software**

**Prístup k Software:**

[REDACTED]

**User-ID:**

[REDACTED]

**Password:**

[REDACTED]

## Príloha č. 3 Popis služieb údržby SAP Enterprise Support

Tento popis služieb údržby SAP Enterprise Support (ďalej len "Popis ES") nadobúda účinnosť v deň podpisu Zmluvy (licenčnej zmluvy), ("Deň účinnosti") medzi SAP a Zákazníkom.

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 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 prispôsobení).
- SAP Note Assistant – nástroj umožňujúci nainštalovať špecifické úprav a zlepšení 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 [REDACTED] sa vzťahujú na všetky hlásenia podpory zákazníka, ktoré SAP akceptuje ako hlásenia s prioritou 1 alebo 2 a ktoré spĺňajú tu uvedené predpoklady. Tieto [REDACTED] začnú platiť od prvého kalendárneho štvrtroka 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 štvrtrokom“ trojmesačné obdobie končiace 31. marcom, 30. júnom, 30. septembrom, resp. 31. decembrom ktoréhokoľvek daného kalendárneho roka.

#### 2.1.1 [REDACTED]

a. [REDACTED]

b. [REDACTED]

#### 2.1.2 [REDACTED]

[REDACTED]

2.1.3 Předpoklady a výluky.

2.1.3.1 Předpoklady.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

**2.3 Priebežná kontrola kvality SAP.** V prípade kritických situácií týkajúcich se 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 riešenia 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 poskytnúť 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 projektami 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 spoločne 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 inštalčných 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 Softwéri 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. V prípade, že Zákazník nezriadi, alebo nebude udržiavať certifikované CCOE v súlade s vyššie uvedeným, spoločnosť SAP si vyhradzuje právo zvýšiť zostávajúce platné percento pre výpočet poplatku za údržbu. Zákazník musí certifikovať svoje CCOE prostredníctvom auditu vykonaného spoločnosťou SAP, ktorý overí dodržiavanie povinností Zákazníka popísaných v bode 4. 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 spoločnosťou SAP. 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 90 dní vopred. Po uplynutí Počiatočnej doby budú poplatky za Enterprise Support a akékoľvek obmedzenia týkajúce sa ich zvýšenia závislé na dodržaní požiadaviek týkajúcich sa CCOE špecifikovaných vyššie.

6. Trvanie a ukončenie. Doba účinnosti tohto Popisu ES predstavuje obdobie do konca práve prebiehajúceho kalendárneho roku a následujúci celý kalendárny rok („počiatočná doba“), pokiaľ služby údržby založené na Enterprise Support nezačnú pred dodaním licencovaného Software. Po uplynutí počiatočnej doby bude poskytovanie služieb Enterprise Supportu obnovené na začiatku každého ďalšieho kalendárneho roka na obdobie jedného kalendárneho roka. Údržba Enterprise Support môže byť 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.

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 znovuoobnovení (reaktivácii), bude

spoločnosť SAP fakturovať Zákazníkovi poplatok za údržbu SAP Enterprise Support za také časové obdobie, počas ktorého údržba nebola fakturovaná,

#### **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 ODSTRAŇOVANÍ 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 verzí softvéru SAP tak, ako je uvedené na adrese <http://service.sap.com/releasestrategy>.