



Ls-5002/09

**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 generálnym riaditeľom

[Redacted]  
[Redacted]  
[Redacted]

IČO: 35737328

IČ pre DPH : SK2020211193

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

Bankové spojenie: [Redacted]

[Redacted]

(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 Uvodné 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, [redacted]  
[redacted]  
[redacted] (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“). [redacted]  
[redacted]
- 2.2.2 Odo dňa nasledujúceho po podpise tejto Zmluvy do 31.12.2009 sa SAP zaväzuje poskytovať Zákazníkovi služby údržby SAP Enterprise Support v rozsahu Príloh č. 3 a 4.
- 2.2.3 Zákazník berie na vedomie, že počnajúc od 01.01.2010 by mal uzatvoriť osobitnú zmluvu na poskytovanie služieb údržby SAP Enterprise Support.
- 2.2.4 [redacted]  
[redacted]  
[redacted]  
[redacted]  
[redacted]  
[redacted]

### 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 predstavujúceho 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. I do výšky ceny licencie zaplatenej Zákazníkom na základe tejto Zmluvy, [redacted] 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 2009.
- 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:
- 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
  - porušenie autorského práva vo vzťahu k predmetu tejto Zmluvy alebo porušenie práv k databázam alebo cudzím počítačovým programom, alebo
  - 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 Obe 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] Odstúpením od zmluvy právo na udelenie licencie nezaniká, ostávajú zachované všetky práva objednávateľa súvisiace s nadobudnutím licencie.

#### 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 prekážky 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. Vzťahy medzi zmluvnými stranami neupravené v tejto Zmluve sa spravujú Popisom ES a/alebo VOP v ich aktuálnom znení [redacted]
- 5.6 Táto Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať 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 29.6.2009

  
.....  
Ing. Jaroslav Milla  
Vedúci služobného úradu

MINISTERSTVO FINANCIÍ SR  
Štefanovičova 5  
817 82 BRATISLAVA 15  
- 20/1 -

V Bratislave dňa 29.6.2009





Príloha č. 1

Poskytnuté licencie Software:

Popis	Isdnovka	Obchodná jazyková	Cenniková cena EUR	Množstvo	Cena bez DPH EUR	Cena s DPH EUR	Cena bez DPH SKK
Professional User							
Business Expert User							
Business Information and analysis							
Celková cena licencie					982 250,00	1 170 067,50	29 021 390,00
Celková cena s DPH podľa §1, 12, 20, 9) bez DPH					1 091 407,50	1 298 774,90	32 879 742,00

Platobné podmienky:

Zmluvná cena:

1 091 407,50 EUR bez DPH

.....  
Zákazník

  
.....  
SAP



### 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

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



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

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 prispôsobiť ich zmenám právnych a regulačných požiadaviek.
- Pre vydania kľúčových aplikácií SAP Business Suite 7 (počínajúc SAP ERP 6.0 a vydania 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 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 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 zákazníckych 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 Uživatelským 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 funkčnosť Softvéru, ktorá môže splniť požiadavky Zákazníka (pre viac podrobností pozri <http://service.sap.com/>).
- Možnosť údržby Uživatelského 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 Počiatočné 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 Uživatelský kód: Pre Uživatelský kód Zákazníka vytvorený pomocou vývojového 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 Uživatelský 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 štvrtroka po Dátume účinnosti tohto Popisu ES. V tu používanom význame je „kalendárnym štvrtrokom“ trojmesačné obdobie končiace 31. marcom, 30. júnom, 30. septembrom, resp. 31. decembrom príslušného daného kalendárneho roka.

#### 2.1.1 SLA pre počiatočné 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 vyňaté nasledujúce typy hlásení priority 1: (i) hlásenia podpory týkajúce sa releasu, verzie a/alebo funkcionality 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 poradenských 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 štvrtroka. V prípade, že Zákazník zadá počas obdobia Enterprise Support v ktoromkoľvek kalendárnom štvrtroku 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 nespĺní lehoty definované vyššie uvedených SLA v prípade maximálne jedného hlásenia týkajúceho sa podpory v priebehu príslušného kalendárneho štvrtroka.



2.1.4.2. S prihliadnutím na uvedené v bode 2.1.4.1 budú v prípade nespĺnenia 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 poskytne 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 telefonické 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 blásených 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 užívateľským 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, priezvisko osoby	Pracovná adresa	Telefónne číslo	E-mailová adresa	Právnym zástupcom osoby

**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 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 situáciám, 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.

(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 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 inštalacioných 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 verzii.
- 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



vyvážená spoločnosť 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 SPOLOČNOSŤI SAP IDENTIFIKÁCIU A POMOC PRI ODSTRANOVANÍ 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>.



**SAP Slovensko s. r. o.**

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ  
PODMIENKY SAP PRE LICENČNÉ  
VZŤAHY TÝKAJÚCE SA SOFTWARE**



## 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky SAP pre licenčné vzťahy týkajúce sa Software (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti medzi spoločnosťou SAP Slovensko s.r.o. so sídlom Plynárska 7/A, Bratislava 821 09 IČO: 36737328 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I v oddieli Sro, vo viedke č. 16427/B (ďalej len „SAP“) a fyzickou alebo právnickou osobou, ktorej SAP na základe Licenčnej zmluvy poskytuje právo používať Software (ďalej len „Zákazník“).

1.2 VOP vychádzajú z globálnych obchodných podmienok SAP (SAP AG General Terms and Conditions for the Provision of Standard Software) a z globálnych cenníkov SAP (Master Price List) vždy v ich aktuálnom znení.

1.3 Snahou SAP je, aby VOP tvoril stabilný základ pre obchodné vzťahy so Zákazníkmi súvisiacimi s používaním Software. SAP si však vyhradzuje právo zmeniť VOP. V prípade zmeny VOP oznámí SAP túto zmenu Zákazníkovi minimálne 2 mesiace pred účinnosťou zmeny VOP. Dňom účinnosti zmeny VOP, najneskôr však dňom oznámenia zmeny VOP Zákazníkovi sa VOP stávajú záväznými pre vzťahy medzi SAP a Zákazníkom.

1.4 Súčasťou VOP je aj slovník pojmov obsahujúci definície pojmov používaných v Licenčných zmluvách a VOP.

1.5 Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom 1. júla 2004.

## 2. PODMIENKY UŽÍVANIA SOFTWARE

### 2.1 Užívanie Software

Zákazník je oprávnený užívať Software len pre účely vykonávania vlastných obchodných procesov a obchodných procesov Ovládanej osoby Zákazníka a za tým účelom umožniť prístup k Software len svojim zamestnancom a zamestnancom právnych subjektov, s ktorými je Zákazník alebo ním Ovládané osoby v obchodnom styku. Software smie byť produktívne nasadený len na interné využitie u Zákazníka a ním Ovládaných osôb.

#### 2.1.1 Užívateľia Software

##### 2.1.1.1 Definovaný užívateľ

Definovaný užívateľ je osoba, ktorá bola Zákazníkom autorizovaná pre priamy alebo nepriamy prístup k Software a bola jej zakúpené licencie pre jednu z vý tomto ustanovení uvedených kategórií užívateľov. SAP môže požadovať sumárny zoznam externých definovaných užívateľov. Technické systémy, ktoré sú

určené na výmenu informácií a inštaláciou a užívateľia týchto technických systémov, sú tiež definovaní užívateľia. Do užívania sa ráta priamy aj nepriamy prístup. Nepriamy prístup je prípad, kedy užívateľia komunikujú so systémom, ktorý sa nachádza medzi užívateľom tohto systému a Software a tento systém zbiera alebo sumarizuje tieto komunikačné procesy pred ich prenesením do Software inštalácie.

Všetci užívateľia musia byť definovaní a musí im byť pridelený identifikačný kód pre prístup do Software. Zákazník nie je oprávnený umožniť prístup k Software pod jedným identifikačným názvom viac užívateľom. Identifikačný názov jedného definovaného užívateľa môže byť výnimočne (napr. pri dovolenke alebo chorobe) použitý inou osobou.

Definovaní užívateľia sa delia do nasledujúcich kategórií

- užívateľ Developer
- užívateľ Professional
- užívateľ Limited Professional
- užívateľ Employee
- SAP NetWeaver Developer
- SAP NetWeaver Professional
- SAP NetWeaver
- SMB Professional
- SAP Business One Professional
- SAP Business One Basis
- SAP Business One Sales Opportunities Management (CRM)
- SAP Business One Service Module

##### (1) Developer užívateľ

Ide o užívateľa oprávneného užívať vývojové a administratívne nástroje v rámci Software za účelom modifikácie, rozvinutia a spravovania Software alebo aplikácií tretích strán alebo za účelom vytvárania, rozvíjania alebo spravovania Zákazníkom vyvíjaných aplikácií. Tento užívateľ obsahuje oprávnenia užívateľa SAP NetWeaver Developer a Employee užívateľa, ale nemá práva Professional užívateľa alebo Limited Professional užívateľa.

##### (2) Professional užívateľ

Ide o užívateľa, ktorý vykonáva operatívne činnosti podporované Software. Kategória Professional užívateľ zahŕňa aj oprávnenie dané užívateľovi kategória SAP NetWeaver Professional užívateľ a kategória Limited Professional užívateľ.

##### (3) Limited Professional užívateľ

Ide o užívateľa, ktorý vykonáva operatívne činnosti podporované Software v obmedzenom rozsahu. Jedná sa hlavne o zamestnancov spoločnosti, ktorá je v obchodnom styku so Zákazníkom a ktorý neužíva funkcionality Software v takom rozsahu ako ju užíajú zamestnanci Zákazníka. Kategória Limited Professional užívateľ zahŕňa aj oprávnenia dané užívateľovi kategória Employee užívateľ.

##### (4) Employee užívateľ

Ide o užívateľa, ktorý vykonáva činnosti podporované Software v rámci Employee-Self-Service (ESS), ktorá



sa netýkajú jeho operatívnej činnosti (nie špecifické pre jeho pracovné zaradenie). Každý takýto užívateľ smie používať Software len pre vlastné účely, nie pre účely alebo menom iných osôb.

(5) SAP NetWeaver Developer užívateľ  
Ide o užívateľa oprávneného užívať vývojové a administratívne nástroje len v rámci SAP NetWeaver za účelom rozvírania a spravovania zmien SAP Software, aplikácií tretích strán alebo za účelom vytvorenia, zmien, rozvírania a spravovania Zákazníkom vyvíjaných aplikácií. Kategória SAP NetWeaver Developer užívateľ zahŕňa aj oprávnenie dané užívateľovi kategórie SAP NetWeaver Professional užívateľ.

(6) SAP NetWeaver Professional užívateľ  
Ide o užívateľa oprávneného užívať nástroje len v rámci SAP NetWeaver za účelom rozvírania a spravovania aplikácií tretích strán alebo Zákazníkom vyvíjaných aplikácií zahŕňajúc užívanie rozšírených funkcií SAP NetWeaver.

(7) SAP NetWeaver užívateľ  
Ide o užívateľa oprávneného na zmeny a rozšírenie SAP R/3 s aplikáciami tretích strán a výnimkou integrácie aplikácií tretích strán do aplikácií tretích strán. Zákazník je oprávnený použiť tento typ užívateľa len ak má poskytnuté licencie výklučne pre SAP R/3 a ziska licencie SAP NetWeaver.

(8) SMB Professional užívateľ  
Ide o užívateľa vyhradeného na licencovanie užívateľov malých a stredných podnikov s obmedzenou funkcionalitou Professional užívateľa. Oprávnenia a dostupná funkcionalita pre tento typ užívateľa je dostupná na požiadanie.

(9) SAP Business One Professional užívateľ  
Ide o užívateľa, ktorý vykonáva operatívne činnosti podporované SAP Business One.

(10) SAP Business One Basis užívateľ  
Ide o užívateľa oprávneného na užívanie partnerských riešení vytvorených prostredníctvom Software Development Kit ako aj užívanie limitovanej funkcionality SAP Business One určenej na Integráciu medzi partnerským riešením a SAP Business One.

(11) SAP Business One Sales Opportunities Management (CRM) užívateľ  
Ide o užívateľa oprávneného len na užívanie SAP Business One Sales Opportunities Management (CRM) modulu.

(12) SAP Business One Service Module  
Ide o užívateľa oprávneného len na užívanie SAP Business One Service modulu.

#### 2.1.1.2 External Community Members

Jedná sa o osoby, ktoré nie sú zamestnancami Zákazníka ani Ovládanej spoločnosti, ako napr. školy, univerzity, charity alebo vládne inštitúcie, príp. tretie osoby, s ktorými je Zákazník v obchodnom styku, ktoré môžu prístupovať k riešeniu SAP Enterprise Portal v rámci SAP NetWeaver. External Community Member nesmie prístupovať k iným riešeniam v rámci Software.

#### 2.1.2 Ďalšie podmienky užívania

2.1.2.1 Zákazník vopred písomne oznámí SAP akúkoľvek zmenu, ktorá môže mať vplyv na zmenu v rozsahu alebo počet licencií Zákazníka alebo jeho Ovládanej osoby k Software. Oznámenie podľa predchádzajúcej vety môže Zákazník vykonať najmä vo forme písomnej objednávky, v ktorej uvedie zmenu rozsahu užívania licencií k Software, počet a druh licencií k Software o ktoré chce rozšíriť svoje užívateľské práva k Software, cenu za objednané plnenia ako aj nový základ pre výpočet ceny služieb údržby. SAP Zákazníkoví poskytne všetky údaje potrebné pre vyhotovenie úplnej objednávky. Ak SAP písomne odsúhlasí takúto zmenu, napr. vo forme potvrdenej objednávky, je Zákazník oprávnený používať Software v rozsahu udeleného súhlasu. Potvrdením úplnej objednávky ďalších licencií k Software sa doplnia Licenčná zmluva a Zákazník je oprávnený užívať celý Software podľa Licenčnej zmluvy.

2.1.2.2 Zákazník je povinný umožniť SAP, aby každú inštaláciu raz za štvrtrok preskúmal, teda aby spôsobom určeným SAP porovnal, či rozsah a spôsob použitia Software a/alebo počet užívaných licencií zodpovedajú podmienkam VOP a/alebo Licenčnej zmluvy. Po skončení kalendárneho štvrtroku Zákazník zašle, aby každá inštalácia vyprodukovala informácie, ktoré sú určujúce pre zistenie rozsahu užívania v rámci každej inštalácie. Tieto informácie obsahujú predovšetkým pomenovanie inštalácie, použité SAP produkty a počet užívateľov jednotlivých SAP produktov. Zákazník túto informáciu na začiatku každého štvrtroku vytlačí. Originálny výťažok bezodkladne zašle Zákazník SAP. SAP má právo skontrolovať pri každej inštalácii súčasne užívateľské hodnoty a príslušné výťažky vyhotoví sám alebo uvedené skontrolovať iným spôsobom podľa vlastného rozhodnutia, s prihliadnutím na technické a kapacitné možnosti Zákazníka. Za účelom kontroly Zákazník sprístupní SAP hardware, na ktorom je inštalácia prevádzkovaná. Vrátenie licencií alebo ich výmena pri nižšom skutočnom využití nie sú možné.

2.1.2.3 V prípade užívania bez príslušnej licencie, ktoré nezodpovedá podmienkam určeným Licenčnou zmluvou a/alebo VOP a v prípade, že hodnoty licencií namerané podľa bodu 2.1.2.2. VOP prevýšia rozsah, resp. počet zakúpených licencií, stanoví SAP podľa aktuálnych denných cien a podmienok príslušnú čiastku, ktorá zodpovedá zistenému rozdielu. Táto čiastka bude vyúčtovaná Zákazníkoví, ktorý je povinný ju uhradiť v súlade s bodom 4.3. VOP. Fakturáciou nových licencií je Zákazníkoví poskytnutá licencie k Software v rozšírenom rozsahu, resp. sú Zákazníkoví poskytnuté ďalšie licencie a použité Software sa spravuje podľa ustanovení Licenčnej zmluvy. Tým nie je dotknutý nárok SAP na náhradu vzniknutej škody.



2.1.2.4 Zákazník je oprávnený poskytnúť prístup k Software aj Implementátorovi, ale Zákazník je v takomto prípade povinný zaistiť, že prístup k Software bude poskytnutý len v rozsahu nevyhnutne nutnom pre vykonanie Implementácie a za zachovania obmedzení uvedeného vyššie. Zákazník zodpovedá za to, že Implementátor nespripustí informácie týkajúce sa Software tretím osobám ani ich nevyužije pre seba alebo iného okrem Implementácie pre Zákazníka a Ovládanej osoby.

### 2.1.3 Zoznam referenčných zákazníkov

Zákazník umožní SAP zaradenie jeho mena do zoznamu SAP zákazníkov a použiteľné meno zákazníka pri verejných vyjadreniach. Zákazník môže byť kontaktovaný z dôvodu poskytnutia informácie ohľadom zaradenia Zákazníka do SAP zákaznického referenčného programu.

### 2.1.4 Testovanie a školenie

Testovacie inštalácie môžu byť používané len pre testovacie účely Zákazníka a na školenie vlastného personálu. Produktívne využitie testovacej inštalácie nie je povolené. Vytváranie programov, ich zmeny, rozšírenia a vlastný vývoj je považované za produktívne využitie inštalácie definovanými užívateľmi, ktorý týmto spôsobom užívajú Software testovacej inštalácie.

### 2.1.5 Cudzíe počítačové programy

V prípade počítačových programov tretích strán sa autorské práva a užívateľské práva riadia okrem ustanovení Licenčnej zmluvy a VOP tiež licenčnými podmienkami týchto počítačových programov stanovenými ich výrobcami alebo subjektami, ktoré predmetné počítačové programy dodávajú SAP. Na tieto programy SAP poskytuje záruku v rozsahu záruky poskytovanej na tieto programy ich výrobcami.

SAP je oprávnený poskytovať sublicencie k počítačovým programom tretích strán, ktoré sú nevyhnutné pre použitie programov poskytovaných na základe Licenčnej zmluvy len v kombinácii so Software v rozsahu podľa dohôd s tretími stranami.

## 2.2 Technické pravidlá

### 2.2.1 Počítač (hardware), operačný systém a databáza

Funkčnosť Software je čiastočne závislá na tom, že Software je používaný spoločne s inými komponentmi Software (napr. operačnými systémami) alebo s určitými Verziami cudzích počítačových programov (napr. databázami). Zákazník môže použiť Software len na hardware, operačných systémoch a databázových platformách definovaných SAP. Pre konfiguráciu jednotlivých inštalácií je prípustné prevádzkovanie aplikačného a databázového servera v prípade potreby na rozdielnych operačných systémoch.

### 2.2.2 Dodávka Software

Pokiaľ v Licenčnej zmluve nie je ustanovené inak dodanie Software sa uskutoční k dátumu podpisu Licenčnej zmluvy odovzdaním prístupu k Software Zákazníkovi, čím Zákazník získava prístupové kódy k

Software prostredníctvom ktorých si Zákazník môže vyhotoviť kópiu Software na vlastných nosičoch. Tento termín sa považuje aj za dátum dodania licencií, pokiaľ v Licenčnej zmluve nie je uvedené inak. Po dodaní Software zašle SAP Zákazníkovi na požiadanie Software aj na príslušnom nosiči dát a Dokumentáciu pričom SAP v tomto prípade nezodpovedá za zhoršenie kvality dodávky spôsobené prepravcom, tretími osobami alebo inými právnymi skutočnosťami. Prímerane sa použije ustanovenie § 457 Obchodného zákonníka. Software a Dokumentácia sa dodávajú Zákazníkovi zvyčajne vo Verzii aktuálnej v dobe dodania Software, ak nie je dohodnuté inak.

Zákazník je oprávnený ukladať dáta podľa technických pravidiel a za týmto účelom je oprávnený vytvoriť záložnú kópiu Software, ktorú je povinný výslovne označiť ako záložnú kópiu Software a označiť záznamom o autorskom práve k Software. Zákazník nie je oprávnený meniť alebo odstraňovať záznamy o autorskom práve SAP ani SAP AG.

### 2.2.3 Spolupráca Zákazníka

Zákazník poskytne SAP súčinnosť pri plnení Licenčnej zmluvy v dostatočnom rozsahu a v primeranej miere bezplatne najmä tým, že poskytne SAP technické prostriedky, popr. spolupracovníkov, a že bude spolupracovať na špecifikáciách, testoch, prevzatií atď. Dostatočný rozsah a primeraná miera budú špecifikované pri rešpektovaní technických a kapacitných možností Zákazníka. SAP je povinný absolútne rešpektovať ochranu dát Zákazníka ako aj osobitné povinnosti vyplývajúce z právnych predpisov (napr. ustanovenie § 17 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov).

Každá zo zmluvných strán vymenuje kontaktné osoby, ktoré zastupujú záujmy svojho splnomocniteľa, prijímajú požadované rozhodnutia alebo zaisťujú bezodkladné prijatie príslušných opatrení a starajú sa o dobrú spoluprácu medzi zmluvnými stranami. Zmluvné strany môžu kontaktných osôb vymenovať viac pre rôzne činnosti súvisiace s Licenčnou zmluvou a ďalej môžu vymenovať zástupcu kontaktných osôb. Vždy je však treba o vymenovaní novej kontaktnej osoby alebo jeho zástupcu včas informovať druhú stranu a určiť rozsah jej pôsobnosti.

### 2.2.4 Technický postup inštalácie

Zákazník môže pri inštalácii Software využiť za úplatu služby SAP alebo tretích osôb podľa aktuálnych cien a podmienok. V prípade, že Zákazník Software inštaluje sám alebo pomocou tretej osoby, nenesie SAP zodpovednosť za vykonanie inštalácie.

Software je po inštalácii po určitú dobu sprístupnený. Počas tejto doby musí Zákazník vstúpiť do kontaktu s SAP a oznámiť SAP údaje týkajúce sa poskytnutého Software a hardware. Na základe toho obdrží číslo licencie a licenčný kľúč, ktorý zadá. Pokiaľ tak Zákazník neurobí, po uplynutí určitej doby sa Software zablokuje. Zákazník nie je oprávnený použiť iný licenčný kľúč, než licenčný kľúč autorizovaný SAP. Porušenie tohoto ustanovenia možno považovať za zvlášť závažné porušenie Licenčnej zmluvy.

V prípade, že je platba za licencie k Software rozdelená na viac splátok, licenčný kľúč bude pridelený len na dobu jedného mesiaca po splatnosti poslednej splátky ceny. Po zaplatení celkovej ceny licencie Software



Zákazník požiada SAP o pridelenie nového licenčného kľúča. Ak Zákazník neuhradí celkovú cenu licencii k Software v termíne splátok stanovenými Licenčnou zmluvou, po jednom mesiaci od termínu splatnosti poslednej splátky bude Software funkčne deaktivovaný. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo SAP vypovedať Licenčnú zmluvu. Zákazník požiada o licenčný kľúč aj pri zmene hardware.

### 2.3 Kompetenčné stredisko Zákazníka (CCC)

Zákazník zriadi do jedného roku od dátumu podpisu Licenčnej zmluvy minimálne jedno kompetenčné stredisko v prípade, že ceníková cena poskytnutých licencii k Software predstavuje viac než jeden milión päť sto tisíc (1.500.000) EUR. Ak je Software inštalovaný vo viac než jednom zo štyroch svetových regiónov (Európa, Severná Amerika, Ázia, ostatné oblasti), Zákazník v každom svetovom regióne zriadi jedno kompetenčné stredisko.

Kompetenčné stredisko je prvým kontaktným miestom Zákazníka pre akékoľvek otázky a problémy, ktoré vzniknú vo vzťahu k SAP, k Software a jeho nasadeniu. Podpora zo strany SAP je poskytovaná prostredníctvom tohoto kompetenčného strediska. Kompetenčné stredisko je zodpovedné za všetky inštalácie Software vykonané na základe Licenčnej zmluvy. Uznanie kompetenčného strediska zo strany SAP sa vykoná vydaním certifikátu zo strany SAP.

#### 2.3.1 Minimálne funkcie kompetenčného strediska Zákazníka:

- a) vytvorenie a prevádzkovanie strediska podpory Software s dostatočným počtom SAP certifikovaných poradcov, s prevádzkovou dobou aspoň osem (8) hodín denne, päť (5) dní v týždni.
- b) riešenie zmluvných záležitostí so SAP (napr. premeranie systému, fakturácia údržby, správa užívateľov a informácií o jednotlivých inštaláciách).
- c) distribúcia informácií ohľadom CCC; usporiadovanie a organizácia interných prezentácií, informačných a marketingových akcií vo vzťahu k Software.
- d) koordinácia interných požiadaviek na ďalší vývoj a zastupovanie Zákazníka vo vzťahu k SAP.
- e) plánovanie služieb počínajúc od implementácie pokračujúce ďalej na pravidelnej báze.

Tieto minimálne funkcie musí CCC prevziať behom jedného roku po podpise Zmluvy.

### 2.4 Postúpenie Software

Zákazník nie je oprávnený poskytnúť licencie k Software tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu SAP. V prípade písomného súhlasu SAP a za podmienok ním určených Zákazník preveďe licencie k Software, ktoré od SAP získal, pričom nie je oprávnený naďalej Software užívať.

## 3. VADY A ZÁRUKA

3.1 SAP týmto výslovne preberá záruku za to, že Software dodaný v zmysle Licenčnej zmluvy má funkčne vlastnosti špecifikované v Dokumentácii. Záručná doba trvá jeden rok od dodania Software.

3.2 SAP zodpovedá za vady Software vo Verziách, ktoré SAP podporuje. Vadami sa rozumie, že Software nezodpovedá vo svojich funkčných vlastnostiach vlastnostiam popísaných v Dokumentácii.

3.3 Zákazník zabezpečuje riadnu starostlivosť o pracovné prostredie Software napr. hardware, operačný systém a sieť v súlade s ustanoveniami Licenčnej zmluvy, VOP a Dokumentáciou. Zákazník bezodkladne po dodaní preverí Software, každý program a produkt z hľadiska jeho funkčnosti a použiteľnosti v konkrétnej situácii, a to skôr, ako začne s jeho produktívnym využívaním. Zákazník všetky zistené vady Software bezodkladne písomne oznámí SAP v súlade s VOP. Toto platí aj pre programy a produkty, ktoré Zákazník obdržal v rámci odstraňovania vad a poskytovania služieb údržby.

3.4 SAP spolupracuje a podporuje Zákazníka pri hľadaní vady a jej príčiny. Zákazník na doporučenie SAP vykoná primerané opatrenia pre prípad, že Software nepracuje riadne, úplne alebo pracuje čiastočne, a to predovšetkým zaistením dát, diagnózou chyby a pod. SAP vadu odstráni a ohľadom na povahu odstraňovanej vady buď zmenou programu alebo prenechaním programu, ktorý danú vadu nevykazuje, alebo tým, že uvedie spôsob, ako zabrániť pôsobeniu vady.

3.5 Ak SAP praukáže, že vada nebola spôsobená SAP, nevzťahuje sa na túto vadu záruka za akosť a SAP nezodpovedá za takúto vadu. V prípade zmien a rozšírení Software, ak nie sú vykonané formou riešenia zákazníckych problémov v zmysle bodu 8.2.2.2. VOP, nezodpovedá SAP za vady takto vzniknuté a neposkytuje záruku podľa bodu 3.1. VOP.

## 4. CENA LICENCIE A PLATOBNÉ PODMIENKY

4.1 Cena licencie k Software zahŕňa aj cenu za Dokumentáciu, dodávku Software a Dokumentácie na príslušnom nosiči dát a cenu za dopravu a balenie.

4.2 Ku všetkým cenám podľa Licenčnej zmluvy bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške.

4.3 Splatnosť všetkých faktúr, ktoré je SAP oprávnený vystaviť, ak nie je ustanovené inak je štmásť (14) dní odo dňa vystavenia faktúry. V prípade omeškania s platením faktúry môže SAP účtovať úrok z omeškania vo výške tri stotiny percenta (0,03 %) z dižnej časti za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknutý nárok SAP na náhradu vzniknutej škody.





## 5. NÁHRADA ŠKODY

- 5.1 Každá zo strán Licenčnej zmluvy zodpovedá za škodu spôsobenú porušením Licenčnej zmluvy a/alebo VOP. Oboje strany sú povinné vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.
- 5.2 Žiadna zo strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré obdržala od druhej strany.
- 5.3 V prípade škody úmyselne spôsobenej SAP, SAP zodpovedá za túto v celom jej rozsahu.
- 5.4 V prípade škody spôsobenej SAP vedomou hrubou neobalnosťou, SAP zodpovedá za túto škodu do výšky predvídateľnej pre takéto porušenie povinností. Výška škody spôsobenej vedomou hrubou neobalnosťou SAP, ktorú zmluvné strany ako možný dôsledok takéhoto porušenia povinností SAP predvídali pri uzatvorení Licenčnej zmluvy, sa obmedzuje maximálnou čiastkou vo výške ceny licencii k Software uhradenej Zákazníkom na základe Licenčnej zmluvy.
- 5.5 V ostatných prípadoch sa celková výška náhrady škody spôsobenej prípadným porušením Licenčnej zmluvy a/alebo VOP zo strany SAP obmedzuje na čiastku vo výške ceny uhradenej Zákazníkom na základe Licenčnej zmluvy, maximálne však čiastkou sto dvadsaťpäť tisíc (125.000) EUR pre každý jednotlivý prípad, a päťsto tisíc (500.000) EUR celkovo pre jednu Licenčnú zmluvu.

## 6. AUTORSKÉ PRÁVA K SOFTWARE

### 6.1 Ochrana Software

Software, podklady, návrhy, testovacie programy, Dokumentácia a ďalšie súvisiace materiály podľa Licenčnej zmluvy a VOP podliehajú najmä právam duševného vlastníctva, priemyselného vlastníctva, právam k obchodnému tajomstvu a hospodárskej súťaže, ktoré náležia SAP AG, prípadne SAP. Ak zákon, VOP alebo Licenčná zmluva neustanovuje inak SAP si vyhradzuje právo udeľovať súhlas najmä na:

- vyhotovovanie rozmnoženín Software a/alebo Dokumentácie,
- poskytovanie licencii a sublicencii k Software a/alebo k Dokumentácii, prípadne postúpenie Software,
- spracovanie, preklad a adaptáciu Software a/alebo Dokumentácie,
- dekompiláciu Software.

Porušením práv oprávnených osôb k Software, Dokumentácii a/alebo cudzím počítačovým programom vznikajú nároky v zmysle príslušných ustanovení

zákona č. 618/2003 Z.z. - autorského zákona, zákona č. 140/1961 Zb. - Trestného zákona, zákona č. 513/1991 Zb. - Obchodného zákonníka etc. Ochrana platí v najširšom rozsahu v zmysle platného právneho poriadku SR a v zmysle medzinárodných dohôd.

### 6.2 Ochrana výkonu práva

SAP vyhlasuje, že jeho plnenie podľa Licenčnej zmluvy nie je zafixované takými právami tretích osôb, ktoré by znemožňovali riadny výkon licencii k Software Zákazníkom.

Ak je Zákazník z titulu uplatňovaných práv tretích osôb k plneniu podľa Licenčnej zmluvy obmedzovaný v užívaní licencii tretími osobami, alebo jeho užívanie licencie k SAP Software tieto osoby z tohoto titulu rušia, je Zákazník povinný bez zbytočného odkladu písomne informovať o tejto skutočnosti SAP.

SAP je povinný na svoje vlastné náklady vykonať potrebné opatrenia na ochranu svojich práv k Software ako aj na ochranu práv vyplývajúcich Zákazníkovi z poskytnutej licencie. Zákazník v takomto prípade splnomoňuje SAP prevziať vedenie sporu s tretou stranou, či už súdnou alebo mimosúdnou cestou; Zákazník je povinný okamžite a úplne písomnou formou informovať SAP o požiadavkách uplatňovaných tretími stranami.

Zákazník nesmie uznať nároky tretích strán týkajúce sa Software bez predchádzajúceho písomného súhlasu SAP a je povinný poskytnúť SAP potrebnú súčinnosť a podporu.

### 6.3 Zmeny a rozšírenie Software

#### 6.3.1 Nástroje (tools)

Software obsahuje softwarové nástroje (tools). Nástroje nie je možné kompletne ani čiastočne presunúť a kopírovať, napríklad za účelom ich začlenenia do zmeneného alebo novo vytvoreného počítačového programu. Nástroje je možné používať na vytváranie nových aplikácií a/alebo na zmeny a/alebo rozšírenia Software a/alebo aplikácií tretích strán.

#### 6.3.2 Funkčné Moduly

Software obsahuje funkčné moduly, ktoré sú spravované v rámci programových knižníc (function library). Časť týchto funkčných modulov, ktoré sú takto explicitne označené, je možné prevziať do zmeneného alebo novo vytvoreného počítačového programu. Len tieto funkčné moduly môže Zákazník prevziať do zmeneného alebo novo vytvoreného počítačového programu.

Funkčné moduly nesmú byť menené ani dekompilované ak zákon neustanovuje inak.

#### 6.3.3 Aplikácia špecifická runtime a plná licencia

Každá licencia SAP aplikácie alebo riešenia (solution) zahŕňa právo užívania zodpovedajúcej technológie SAP pre zodpovedajúci podporovaný obchodný scenár. Každá licencia SAP aplikácie alebo riešenia (solution) obsahuje application-specific run-time (aplikačno-špecifickú run-time licenciu t.j. licenciu pre beh aplikácie) pre SAP Web Application Server. Aplikačno-špecifická run-time licencia ako časť SAP aplikácie



alebo riešenia (solution) oprávňuje Zákazníka na užívanie Software vrátane zmien a rozšírení.

Ak Zákazník chce užívať technologickú infraštruktúru SAP nad rámec aplikačno-špecifickej run-time licencie je potrebné aby si dodatočne licencoval tzv. full usage licenciu (licenciu pre plné užívanie). Full usage licencia je nezávislá od aplikácie a dopĺňa aplikačno-špecifickú run-time licenciu. Full usage licencia oprávňuje na užívanie všetkých Zákazníkom vyvíjaných aplikácií alebo aplikácií tretích strán.

#### 6.3.4 Zmeny Software a rozšírenie Software

Zmena znamená zásah do Software, napr. zmenou zdrojového kódu, meta dát, atď. Parametrizácie nie sú považované za zmeny. K vykonaniu zmien potrebuje Zákazník prídelenie vývojového kľúča od SAP. Vytvorenie nového rozhrania (interface) je takisto považované za zmenu.

Zákazník môže programy SAP meniť a v tomto prípade má autorské práva k takýmto zmenám Software. Zákazník informuje SAP o zmenách a ponúkne SAP za primeranú úhradu výhradnú neobmedzenú licenciu k týmto zmenám, ktorá súčasne umožňuje udelenie sublicencií tretím osobám. V takomto prípade Zákazníkovi ostávajú rovnaké práva k týmto zmenám ako má k Software. Licencia na použitie zmien Software je zahrnutá v run-time licencií technologickú infraštruktúru SAP. Toto pravidlo sa primerane použije taktiež pre nástroje a funkčné moduly.

V prípade, že SAP bude vykonávať zmeny Software pre Zákazníka, Zákazník má rovnaké licenčné práva k zmenám Software ako k Software samému s výnimkou možnosti postúpenia Software. Všetky ostatné práva má výhradne SAP. Toto pravidlo sa primerane použije taktiež pre nástroje a funkčné moduly.

Rozšírenie znamená vytvorenie nového kódu podporujúceho existujúci obchodný scenár, ktorý je umiestnený na tej istej inštalácii a je napojený na Software prostredníctvom rozhrania schváleného SAP.

Zákazník je oprávnený rozšíriť Software a má práva k týmto rozšíreniam Software. Licencia na použitie rozšírení Software je zahrnutá v aplikačno-špecifickej run-time licencií.

Užívanie nad rozsah zmien a rozšírení nie je zahrnuté v run-time licencií a vyžaduje full usage licenciu.

Zákazník informuje SAP o rozšíreniach a ponúkne SAP za primeranú úhradu výhradnú neobmedzenú licenciu k týmto rozšíreniam, ktorá súčasne umožňuje udelenie sublicencií tretím osobám. V prípade, že sa SAP bude zúčastňovať na vývoji, musí byť uvedená zmluva o výhradnej a neobmedzenej licencií k dielu uzatvorená ešte pred začiatkom vývoja.

V prípade, že SAP bude vykonávať rozšírenia pre Zákazníka, Zákazník má rovnaké práva k rozšíreniam ako k Software s výnimkou postúpenia Software. Všetky ostatné práva má výhradne SAP.

#### 6.3.5 Spoločné ustanovenia

Zákazník sa vedie dokumentáciu všetkých zmien a rozšírení Software a túto dokumentáciu na požiadanie sprístupní SAP najmä za účelom riadneho poskytovania služieb údržby.

Ak Zákazník v súlade s Licenčnou zmluvou k SAP Software a VOP vykonáva zmeny a rozšírenie Software, ako aj využíva nástroje a funkčné moduly, robí tak na vlastné riziko. Zákazník je oprávnený vykonávať zmeny a rozšírenia Software len ak je po technickej stránke schopný toto vykonať bez použitia nepovolených dekompilácií. SAP týmto Zákazníka varuje pred rizikami, negatívnymi dôsledkami pre bezpečnosť prevádzky, záruky a údržby Software, ku ktorým môže dôjsť v dôsledku aj malých zásahov do Software.

Vývoj vykonávaný Zákazníkom neobmedzuje právo SAP vykonávať vlastný vývoj v tom istom smere, a to ani v prípade, že sa SAP podieľal na vývoji spolu so Zákazníkom.

SAP nemá právo povoliť Zákazníkovi zmenu alebo rozšírenie software tretích strán najmä databáz.

## 7. UTAJENIE A OCHRANA

SAP je povinný považovať za dôvernú všetky informácie, ktoré dostane od Zákazníka a použiť takéto informácie len v rozsahu potrebnom na splnenie Licenčnej zmluvy.

Zákazník sa zaväzuje zachovávať pred tretími osobami mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré vyplyvajú z predmetu Licenčnej zmluvy. Spolupracovníkov, zamestnancov a iné osoby, ktoré majú prístup k predmetu Licenčnej zmluvy je Zákazník povinný o autorskom práve a obchodnom tajomstve a zaväzuje ich zachovávať mlčanlivosť v rozsahu povinností Zákazníka z Licenčnej zmluvy.

Zákazník je povinný starostlivo chrániť predmet licenčnej zmluvy k SAP Software, najmä zdrojový kód a Dokumentáciu, ktorá bola sprístupnená Zákazníkovi a zabrániť jej zneužitiu.

## 8. ÚDRŽBA SOFTWARE

### 8.1 Cena za služby údržby a platobné podmienky

Cena za služby údržby sa začína platiť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po dátume účinnosti Licenčnej zmluvy. Pri rozšírení rozsahu licencií resp. dokúpení licencií sa platí za údržbu od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca po udelení licencií, resp. po rozšírení rozsahu licencií.

Poplatok za služby údržby je stanovený na základe cenníka služieb údržby. Cena za poskytovanie služieb údržby predstavuje percentuálnu sadzbu podľa platného cenníka služieb údržby z cenníkovej ceny poskytnutých licencií štvrtročne, pokiaľ je cenníková cena licencií menšia než jeden milión päť sto tisíc (1.500.000) EUR. Pokiaľ je cenníková cena licencií vyššia než jeden milión päť sto tisíc (1.500.000) EUR a pokiaľ Zákazník vytvorí kompetenčné stredisko podľa pravidiel stanovených VOP, podľa platného cenníka cena za služby údržby tvorí štyri a jednu štvrtinu percenta (4,25 %) štvrtročne z ceny podľa Prílohy č. 1 Licenčnej zmluvy. Ak Zákazník nevytvorí kompetenčné stredisko podľa podmienok SAP, bude základom pre výpočet poplatku za služby údržby cenníková cena poskytnutých licencií k Software. Rozdiel za predchádzajúce obdobie, keď Zákazník pláti údržbu v zníženej výške, je Zákazník povinný uhradiť v súlade s ustanoveniami VOP a/alebo

Licenčnej zmluvy. K cene za služby údržby bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške.

Cena za poskytovanie služieb údržby vrátane DPH je splatná na základe faktúry, ktorá bude vystavená vždy na začiatku prvého mesiaca príslušného kalendárneho štvrťroka (príp. mesiaca), na ktorý sa poplatok za údržbu vzťahuje. Daňová povinnosť vzniká dňom vystavenia faktúry. Poplatok za údržbu je splatný do 14 dní od dátumu vystavenia faktúry. V prípade oneskorenia s platením ceny za poskytovanie služieb údržby môže SAP účtovať Zákazníkoví úrok z omeškania vo výške troch stotín percenta (0,03 %) z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknutý nárok SAP na náhradu vzniknutej škody.

## 8.2 Popis výkonov

SAP poskytuje v rámci údržby Software aktuálne nasledujúcu škálu služieb údržby. SAP bude meniť rozsah služieb prostredníctvom cenníka služieb údržby v súlade s pokračujúcim vývojom Software a technológií a bude priebežne vyhodnocovať požiadavky svojich zákazníkov na zmeny.

### 8.2.1 Mission Critical Support

Globálna správa požiadaviek - pre správy s veľmi vysokou prioritou u väd zabraňujúcich prevádzke podpora 7 dní v týždni, 24 hodín denne (bližšie informácie bod. 8.2.4. Globálna správa požiadaviek)

Globálna 24x7 eskalačná procedúra - na získanie prístupu k dostupným zdrojom na riešenie zložitých problémov

### 8.2.2 Postupný rozvoj Software

#### 8.2.2.1 SAP Software Updates - zahŕňa nové SAP Software Verzie, nástroje, postupy a služby pre Upgrade

#### 8.2.2.2 Riešenie Zákazníckych problémov jednou z nasledujúcich foriem:

- SAP Notes - databáza vedomostí SAP;
- SAP Note Assistant - nástroj na inštaláciu špecifických úprav a zlepšení k SAP komponentom;
- Support packages - baliky úprav Software, určené na zvyšovanie efektívnosti pri implementácii jednotlivých úprav samostatne, pri ostatných problémoch sa vykoná odstránenie v nasledujúcej Verzii;
- Globálna správa požiadaviek - riešenie problémov Software navrhnutých SAP prostredníctvom SAP Service Marketplace (bližšie informácie bod. 8.2.4. Globálna správa požiadaviek).

#### 8.2.2.3 Prístup do SAP Community - získanie prístupu do množstva služieb poskytovaných SAP a tretími stranami prostredníctvom SAP Service Marketplace. SAP Service Marketplace môže obsahovať rovnako informácie tretích strán, ktoré nie sú autorizované SAP a SAP neručí za ich správnosť alebo vhodnosť.

#### 8.2.2.4 Nástroje monitorovania pre systémy a základné obchodné procesy - na optimalizáciu dostupných zdrojov a obchodných procesov prostredníctvom SAP EarlyWatch Alert a SAP Solution Manager (bližšie informácie bod 8.2.6. Proactive Remote Services)

#### 8.2.2.5 Proactive Remote Services - na prevenciu technických problémov predtým ako vzniknú (bližšie informácie bod 8.2.6. Proactive Remote Services)

### 8.2.3 Podpora Implementácie, prevádzky a riadenia zmien a rozšírení Software

- a) update a úpravy zakúpených Verzií, taktiž zahŕňa súhrnnú podporu tretích strán (operačné systémy a databázy) a najnovšími technológiami a platformami;
- b) administratívne prepojenie distribuovaných systémov prostredníctvom SAP Solution Manager;
- c) podporné nástroje na zvýšenie efektívnosti, ako napr.:

- Implementačné metodológie ako napr. Accelerated SAP (ASAP), Global ASAP, Best Practices pre mySAP solutions, Implementation Guide (IMG), Business Configuration (BC) Sets a Customizing Monitoring;

- dostupné zdrojové kódy pre SAP aplikácie a dodatočne uvoľnené a podporované funkčné moduly;

- riadenie a automatizácia testovania založené na základných obchodných procesoch dokumentované v SAP Solution Manager;

- riadenie zmien Software, ako zmeny v konfigurácii systému alebo upgrade software sú široko podporované - napr. prostredníctvom šablón pre fázu nábehu do produktívnej prevádzky, roadmaps, nástroje pre kópiu klientov a objektov, nástroje pre porovnanie a synchronizáciu nastavení.

### 8.2.4 Globálna správa požiadaviek

SAP podporuje Zákazníka v pracovných dňoch v dobe od 8.00 do 17.00 hodiny prostredníctvom poskytovaní pomoci pri riešení, otázok, problémov, prípadne riešení väd a k predchádzaniu väd. Primárnym médiom k hláseniu väd je podpora infraštruktúra SAP. Zákazník môže poslať správu o vade v akomkoľvek čase, každý deň v týždni. V prípade, že Zákazník vytvorí správu o vade, Software automaticky zobliera najdôležitejšie systémové údaje. Všetky osoby, zúčastnené na riešení správy o vade si kedykoľvek môžu prezrieť jej stav. Vo výnimočných prípadoch Zákazník môže kontaktovať SAP telefonicky. SAP požaduje aby Zákazník mal remote spojenie zodpovedajúce technickým požiadavkám SAP. Podpora je poskytovaná z miesta zodpovedného za miesto inštalácie alebo prostredníctvom príslušného kompetenčného strediska Zákazníka, ak je Zákazník povinný kompetenčné stredisko vytvoriť.

SAP podporuje Zákazníka pri správach o vadách zamedzujúcich prevádzku po dobu 24 hodín, 7 dní v týždni (Mission Critical Support 8.2.1.).



Podmienkou je komunikácia v anglickom jazyku so znalosťou primeranou na komunikáciu so vzdialeným SAP Support centrom.

SAP vyvinie všetko možné úsilie, ktoré možno spravodlivo požadovať, na čo najrýchlejšie vyriešenie všetkých väd Software. Prípady, keď Zákazník pre vadu nebude môcť Software ďalej používať, bude SAP vybavovať prednostne.

SAP začne s pomocou pri vadách prostredníctvom kvalifikovaného poradcu takto:

- u väd zabraňujúcich prevádzke: ak sú nahlásené do 12.00 hod.(doobeda), proces definovania väd sa zahájí najneskôr nasledujúci pracovný deň; ak sú nahlásené po 12.00 hod. (poobede), proces definovania väd sa zahájí najneskôr v druhý pracovný deň nasledujúci po nahlásení vady;
- pri vadách obmedzujúcich prevádzku: počas primeranej doby od hlásenia, podľa stupňa poškodenia;
- pri ostatných vadách sa vykoná odstránenie v nasledujúcej Verzii.

#### 8.2.5 Nástroje monitorovania Software a základných obchodných procesov:

- SAP Solution Manager obsahuje nástroje na monitorovanie Software a základných obchodných procesov, dávajúci prehľad o štruktúre riešenia systému Zákazníka;
- SAP EarlyWatch Alert je automatizovaný nástroj dávajúci pravidelný update o stave systému.

#### 8.2.6 Proactive Remote Services

Zákazník má nárok počas jedného kalendárneho roka na poskytnutie nasledujúcich služieb v rámci každej inštalácie v prípade, ak Licenčná zmluva s poskytovaním služieb údržby bola uzatvorená pred 1. aprílom daného kalendárneho roka:

- jeden SAP GoingLive™ Check pre produktívny systém pre každú novú R/3 alebo inú aplikáciu, alebo
- jeden SAP GoingLive™ Functional Upgrade Check na upgrade na vyššiu Verziu, alebo
- jeden SAP OS/DB Migration Check a zároveň,
- posúdenie SAP EarlyWatch Alert údajov pre každú produktívnu inštaláciu max. 4 krát za rok. V prípade väd nahlásených SAP EarlyWatch Alert, má Zákazník v prípade potreby nárok na maximálne dva SAP EarlyWatch Checks, ktoré budú vykonané pre produktívnu inštaláciu.

Zákazník je oprávnený využiť jeden SAP GoingLive™ Check, alebo jeden SAP GoingLive™ Functional Upgrade Check alebo jeden SAP OS/DB Migration Check a zároveň tri posúdenia údajov SAP EarlyWatch Alert a ak je potrebné aj jeden SAP EarlyWatch Check v kalendárnom roku, ak má Licenčnú zmluvu s poskytovaním služieb údržby uzatvorenú medzi 1. aprílom a 30. septembrom toho kalendárneho roka.

Zákazník je oprávnený využiť jedno posúdenie údajov SAP EarlyWatch Alert a ak je potrebné aj jeden SAP

EarlyWatch Check v kalendárnom roku, ak má Licenčnú zmluvu s poskytovaním služieb údržby uzatvorenú po 30. septembri toho kalendárneho roka.

Bližšie informácie ohľadom Proactive Remote Services budú poskytnuté na požiadanie.

Ak Zákazník nevyužije svoj nárok na vykonanie Proactive Remote Services služby v príslušnom kalendárnom roku, jeho nárok na ich vykonanie zaniká a nemôže byť prenesený do nasledujúceho kalendárneho roku. Nárok na vykonanie služieb rovnako nie je možné prenášať medzi jednotlivými inštaláciami navzájom. Zákazník musí požiadať SAP o vykonanie služby minimálne tri mesiace pred termínom ich požadovaného vykonania (v prípade GoingLive™ Check napr. tri mesiace pred plánovaným produktívnym štartom).

#### 8.2.7 Predpoklady poskytovania služieb údržby

SAP je povinný vykonávať tieto služby len pri splnení nasledujúcich podmienok:

- Zákazník zaisť remote spojenie so svojím produktívnym systémom;
- Zákazník zaisť inštaláciu potrebných nástrojov a nástrojov monitorovania podľa požiadaviek SAP (napr. SAP Solution Manager);
- užívanie SAP EarlyWatch Alert.

Zákazník berie na vedomie, že jeho neschopnosť využiť služby údržby ako napr. SAP GoingLive™ Check, SAP Early Watch Check, SAP Early Watch Alert môže SAP znemožniť pomoc pri identifikovaní a odstraňovaní chýb, väd a potencionálnych problémov, čoho výsledkom môže byť nezodpovedajúca funkčnosť Software.

Pre cudzie počítačové programy môže SAP poskytnúť len svoju odbornú pomoc, nemôže však zaradiť odstránenie väd alebo splnenie iných požiadaviek Zákazníka.

Ak Zákazník vytvorí kompetenčné stredisko v súlade s podmienkami VOP, SAP vykoná výkony údržby prostredníctvom tohoto kompetenčného strediska. Len pracovníci kompetenčného strediska sú oprávnení požadovať pomoc pri vadách Software.

V ostatných prípadoch Zákazník stanoví pre každú inštaláciu kontaktné osoby zodpovedné za spoluprácu s SAP zahŕňajúcu meranie systému podľa bodu 2.1.2.2 VOP, fakturáciu služieb údržby, údržbu kmeňových záznamov užívateľov a údajov o inštaláciách a oprávnených užívateľov, ktorí sú oprávnení prijímať výkony údržby napr. požadovať pomoc pri vadách. Tieto osoby musia mať potrebné znalosti, ktoré možno získať predovšetkým školeniami.

#### 8.3 Rozsah udrzovaného Software

Služby údržby SAP budú vykonané len v rozsahu a v súvislosti so Software dodaným SAP Zákazníkovi a ohľadom na jeho štandardné nastavenie v rámci implementácie a v súlade s Verziami Software podporovanými SAP. Informácie o Verziiach Software podporovaných SAP sú buď dostupné na SAP web stránke alebo zverejnené iným, technicky vykonateľným spôsobom alebo ich aktuálny zoznam SAP Zákazníkovi v ktorúkoľvek dobu na požiadanie odovzdá. Rozšírenie





služieb údržby pre Software vo Verzii štandardne nepodporovanej SAP je možné pre vybrané Verzie Software za dodatočný poplatok.

#### 8.4 Ukončenie a aktivácia poskytovania služieb údržby

Zákazník má právo písomne vypovedať Licenčnú zmluvu v časti poskytovania služieb údržby a za podmienok stanovených Licenčnou zmluvou. Služby údržby sa týkajú všetkých inštalácií Zákazníka, nie len niektorých jeho inštalácií alebo ich častí, preto Zákazník môže vypovedať Licenčnú zmluvu v časti poskytovania služieb údržby len ako celok.

Aktivácia alebo obnovenie služieb údržby je možné, ak Zákazník ihneď na základe daňového dokladu uhradí časťku rovnajúcu sa nezaplátenej cene za služby údržby, ktorú by počas riadneho poskytovania údržby od momentu poskytnutia licencie k Software zaplatil - tzv. "reaktívny poplatok". To isté platí aj v prípade, že Zákazník údržbu neobjednal od dátumu účinnosti Licenčnej zmluvy a chce si poskytovanie služieb údržby dodatočne aktivovať.

### 9. ROZHODNÉ PRÁVO, RIEŠENIE SPOROV

Rozhodným právom pre všetky právne vzťahy súvisiace s Licenčnou zmluvou je právo platné v Slovenskej republike. Práva a povinnosti, ktoré vznikli na základe Licenčnej zmluvy, alebo v súvislosti s touto Licenčnou zmluvou sa riadia v oblasti autorských práv zákonom č.618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) a v oblasti ostatných práv a povinností zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v aktuálnom znení platnými v Slovenskej republike.

SAP a Zákazník vyvinú maximálne úsilie k odstráneniu vzájomných sporov vzniknutých na základe Licenčnej zmluvy, alebo v súvislosti s touto zmluvou a k ich vyriešeniu najmä prostredníctvom jednaní kontaktných osôb, alebo poverených zástupcov.

### 10. UKONČENIE LICENCIE

Dňom skončenia platnosti Licenčnej zmluvy končia všetky licencie Zákazníka a jeho Ovládaných osôb, ktoré mu boli poskytnuté na základe Licenčnej zmluvy. Toto neplatí v prípade vypovedania alebo odstúpenia od Licenčnej zmluvy iba v časti týkajúcej sa služieb údržby.

Prí ukončení/zániku licencie k Software je Zákazník povinný vydať SAP všetky hmotné nosiče Software a ich kópie alebo na vlastné náklady ich zničiť a vymazať programy uložené do pamäti počítačov ako aj vydať všetku Dokumentáciu a materiály dodané Zákazníkovi na základe Licenčnej zmluvy alebo ich na vlastné náklady zničiť, pokiaľ nie je zo zákona povinný k ich ďalšiemu uchovávaniu. V takom prípade je Zákazník povinný zabezpečiť, že nedôjde k ich zneužitiu. O vykonaní týchto činností bude Zákazník písomne SAP informovať a umožní SAP vykonanie kontroly aj po zániku Licenčnej zmluvy.

### 11. ZÁNİK LICENČNEJ ZMLUVY

Licenčná zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, uplynutím výpovednej lehoty v prípade výpovede celej Licenčnej zmluvy, alebo doručením písomného odstúpenia od Licenčnej zmluvy druhej zmluvnej strane.

Ďalej Licenčná zmluva automaticky zaniká ak dôjde k:

- zrušeniu aspoň jednej zo zmluvných strán s likvidáciou,
- zrušeniu aspoň jednej zo zmluvných strán bez likvidácie, pokiaľ sa Zákazník a SAP v písomnej forme nedohodnú na spôsobe prechodu práv a v súlade s touto dohodou nebude realizované splnenie, zrušenie alebo rozdelenie jednej zo zmluvných strán.



## Slovník pojmov

<b>Definovaný užívateľ</b>	Osoba, ktorá má priamy alebo nepriamy prístup k Software Zákazníka a jeho Ovládaných osôb. Každá takáto osoba musí mať od Zákazníka pridelený identifikačný názov, pod ktorým je jeho prístup umožnený. Definovanými užívateľmi môžu byť iba zamestnanci Zákazníka alebo jeho Ovládaných osôb či zamestnanci právnych subjektov, s ktorými sú Zákazník alebo jeho Ovládané osoby v obchodnom styku, a ďalej užívateľa technických systémov umožňujúcich nepriamy prístup k Software, ako aj technický systém sám, ktorí tiež musia byť označení ako Definovaní užívateľa v zmysle tejto Zmluvy.
<b>Dokumentácia</b>	Zoznam a popis funkcií Software (Online Documentation) v anglickom alebo nemeckom jazyku, ktorý je dodávaný spolu so Software.
<b>Implementácia</b>	Práce súvisiace so zavedením Software do používania v zmysle štandardnej SAP metodiky.
<b>Implementátor</b>	Osoba, ktorá nie je stranou tejto Zmluvy ani jeho Ovládané osoby a ktorá vykonáva práce súvisiace so zavedením Software do používania v zmysle štandardnej SAP metodiky.
<b>Inštalácia</b>	Všetky produkty Softwaru, ktoré prístupujú do súborov aplikačnej databázy, a to priamo alebo nepriamo, alebo ktoré so súbormi aplikačnej databázy vzájomne operujú.
<b>Kontaktná osoba</b>	Zástupca jednej zo strán Licenčnej zmluvy zaisťujúci spoluprácu a komunikáciu medzi stranami v rozsahu danom Licenčnou zmluvou a VOP a jeho oprávnením.
<b>Licenčná zmluva</b>	Licenčná zmluva uzatvorená medzi SAP a Zákazníkom, na základe ktorej SAP dal Zákazníkovi súhlas na užívanie Softwaru.
<b>Licenčný kľúč</b>	24miestny alfanumerický kľúč zabraňujúci neoprávnenému použitiu programu. Kľúč je vydaný na určité obdobie na základe HW-kľúča pre konkrétny produkt a Zákazníka.
<b>Mission Critical Support</b>	Podpora Zákazníka prostredníctvom poskytovania pomoci pri riešení správ obsahujúcich otázky, problémy, popisy väd a proces eskalácie spracovávaná týchto správ.
<b>Ovládaná osoba</b>	Spoločnosť, v ktorej má Zákazník väčšinový podiel na hlasovacích právach preto, že má podiel na spoločnosti alebo akcie spoločnosti, s ktorými je spojená väčšina hlasovacích práv, alebo preto, že na základe dohody s inými oprávnenými osobami môže vykonávať väčšinu hlasovacích práv.
<b>Podporná infraštruktúra SAP</b>	Súbor technických systémov určených na podporu Zákazníka.
<b>Produktívna inštalácia</b>	Inštalácia za účelom produktívnej prevádzky, t.j. prevádzky s reálnymi dátami a v reálnom čase.
<b>Remote spojenie</b>	Prípojenie systémov Zákazníka a podpormou Infraštruktúrou SAP v zmysle technických požiadaviek SAP.
<b>SAP AG</b>	SAP Aktiengesellschaft, Systeme, Anwendungen, Produkte in der Datenverarbeitung, so sídlom Neurotstrasse 16, 69190 Walldorf/Baden, SRN.
<b>Software</b>	Počítačový program, ku ktorému sú poskytnuté licencie na základe Licenčnej zmluvy.
<b>Testovacia inštalácia</b>	Inštalácia za účelom bežného testovania a školenia.
<b>Upgrade</b>	Prechod na novú Verziu Software.
<b>Verzia</b>	Software v rozsahu funkcionality podľa Dokumentácie označený refazcom číslom a písmen.
<b>Zmluvná cena</b>	Cenníková cena licencií znižovaná o hodnotu SAP zľavy pre Zákazníka.