

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

Číslo zmluvy Zákazníka: 2013103202

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, 817 82 Bratislava, konajúca: vedúcim služobného úradu

Ing. Jaroslavom Miklom

IČO: 00151742

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

konajúca

generálnym riaditeľom a konateľom

Romanom Knapom

a

finančnou riaditeľkou

Zuzanou Suchanovou

IČO: 35 737 328

IČ pre DPH: SK2020211193, DIČ: 2020211193

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

Bankové spojenie:

(ďalej len „**SAP**“)

(Zákazník a SAP ďalej spoločne len „**Zmluvné strany**“ a individuálne tiež „**Zmluvná strana**“)

túto

zmluvu o údržbe Software (ďalej len „**Zmluva**“)

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

Preambula

Táto Zmluva sa uzatvára ako výsledok rokovacieho konania bez zverejnenia, uskutočneného podľa §58 písm. b) zákona č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Vyhlasenie SAP:

K software SAP vykonáva všetky majetkové práva spoločnosť SAP AG a oprávnená rozhodnúť o distribúcii SAP Software v Slovenskej republike

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

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

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

Článok 1

Úvodné ustanovenia

- 1.1 SAP a Zákazník vyhlasujú, že sú oprávnení túto Zmluvu uzatvoriť a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 1.2 Zákazník vyhlasuje, že požiadal SAP o obnovenie Služby podpory SAP Standard Support v súlade s Popisom Služieb podpory SAP Standard Support (ďalej len „Popis“) a so Všeobecnými obchodnými podmienkami SAP Slovensko s.r.o. pre licenčné vzťahy týkajúce sa Software zo dňa 01.07.2004 (ďalej len „VOP“). Túto Zmluvu uzatvárajú zmluvné strany z dôvodu zabezpečenia kontinuity poskytovania Služieb podpory SAP, bez ktorej nie je možné zabezpečiť prevádzku systémov spravovaných a používaných Zákazníkom.
- 1.3 Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria tieto prílohy :
 - a. Príloha č. 1, ktorá obsahuje štruktúru produktov Software, pre ktoré sa na základe tejto Zmluvy poskytujú Služby podpory, aktuálny základ pre výpočet poplatku a aktuálny štvrtročný poplatok za poskytovanie Služieb podpory poskytovaných na základe tejto Zmluvy (ďalej len „Príloha č. 1“);
 - b. Príloha č. 2, ktorá obsahuje Popis Služieb podpory SAP Standard Support (ďalej len „Popis“);
 - c. Príloha č. 3, ktorá obsahuje Všeobecné obchodné podmienky SAP Slovensko s.r.o. pre licenčné vzťahy týkajúce sa Software zo dňa 01.07.2004 (ďalej len „VOP“).

Článok 2

Predmet Zmluvy, účel Zmluvy, plnenie na základe Zmluvy

- 2.1 a) Predmetom tejto Zmluvy je záväzok SAP poskytovať Zákazníkovi riadne a včas Služby údržby SAP Standard Support (ďalej aj ako „Služby podpory“), tak ako sú tieto bližšie špecifikované v Prílohe č. 2 tejto

.....
SAP

.....
Zákazník

Zmluvy. Zákazník sa zaväzuje zaplatiť SAP odplatu za plnenia SAP podľa tejto Zmluvy za podmienok uvedených v tejto Zmluve.

b) Účelom tejto zmluvy je zabezpečiť služby podpory SAP licencií uvedených v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, ktoré Zákazník nadobudol na základe nižšie menovaných Zmlúv o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe, z dôvodu zapracovania legislatívnych zmien a zabezpečenia potrebných patchov, updateov a upgradeov SAP systémov spravovaných a používaných Ministerstvom financií SR .

2.2 a) Zákazník a SAP uzavreli dňa 3.9.2007 Zmluvu o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe, na základe ktorej boli poskytované Služby podpory SAP Enterprise Support do 31.12.2007 pre Software špecifikovaný v Časti A Prílohy č. 1. Následne Zmluvou o údržbe Software zo dňa 19.5.2008 bolo poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support k príslušnému Software predĺžené do 19.5.2012. Zmluvné strany dňa 11.1.2013 uzatvorili Zmluvu o údržbe Software dodaného na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe, čím došlo predĺženiu poskytovania Služby podpory SAP Enterprise Support do 30.6.2013.

b) Zmluvné strany sa dohodli na poskytovaní Služieb podpory pre Software špecifikovaný v Časti A Prílohy č. 1 do 31.12.2013 za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve. Zákazník sa zaväzuje odo dňa účinnosti tejto Zmluvy platiť SAP štvrtročný poplatok za Služby podpory SAP Standard Support v zmysle bodu 2.10 vo vzťahu k Software, ktorý je špecifikovaný v časti A Prílohy č. 1 tejto zmluvy.

2.3 a) Zákazník a SAP uzavreli dňa 18.12.2007 Zmluvu o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe, na základe ktorej boli poskytované služby podpory SAP Enterprise Support do 31.12.2008 pre Software špecifikovaný v Časti B Prílohy č. 1. Následne Zmluvou o údržbe Software zo dňa 14.12.2009 bolo poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support k príslušnému Software predĺžené do 30.6.2012. Zmluvné strany dňa 11.1.2013 uzatvorili „Zmluvu o údržbe Software dodaného na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe“, čím došlo predĺženiu poskytovania Služby podpory SAP Enterprise Support do 30.6.2013. Zmluvné strany dňa 11.1.2013 uzatvorili Zmluvu o údržbe Software dodaného na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe, čím došlo predĺženiu poskytovania Služby podpory SAP Enterprise Support do 30.6.2013.

b) Zmluvné strany sa dohodli na poskytovaní Služieb podpory pre Software špecifikovaný v Časti B Prílohy č. 1 do 31.12.2013 za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve. Zákazník sa zaväzuje odo dňa účinnosti tejto Zmluvy platiť SAP štvrtročný poplatok za Služby podpory SAP Standard Support v zmysle bodu 2.10 vo vzťahu k Software, ktorý je špecifikovaný v časti B Prílohy č. 1 tejto zmluvy.

2.4 a) Zákazník a SAP uzavreli dňa 30.9.2008 Zmluvu o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe, na základe ktorej boli poskytované služby podpory SAP Enterprise Support do 31.12.2008 pre Software špecifikovaný v Časti C Prílohy č. 1. Následne Zmluvou o zaistení údržby Software zo dňa 14.12.2009 bolo poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support predĺžené do 30.6.2012. Zmluva o zaistení údržby Software zo dňa 14.12.2009 bola upravená Dodatkom č. 1 dňa 15.4.2010, na základe ktorého s účinnosťou k 1.1.2010 došlo k zmene druhu poskytovaných služieb podpory zo SAP Enterprise Support na SAP Standard Support. Následne bola Zmluva o zaistení údržby Software zo dňa 14.12.2009 doplnená aj Dodatkom č. 2 zo dňa 14.5.2012, ktorým došlo k zvýšeniu poplatku za poskytovanie služieb podpory SAP Standard Support o tzv. CPI index. Zmluvné strany dňa 11.1.2013 uzatvorili „Zmluvu o údržbe Software dodaného na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe“, čím došlo predĺženiu poskytovania Služby podpory SAP Enterprise Support do 30.6.2013.

b) Zmluvné strany sa dohodli na poskytovaní Služieb podpory pre Software špecifikovaný v Časti C Prílohy č. 1 do 31.12.2013 za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve. Zákazník sa zaväzuje odo dňa účinnosti tejto Zmluvy platiť SAP štvrtročný poplatok za Služby podpory SAP Standard Support v zmysle bodu 2.10 vo vzťahu k Software, ktorý je špecifikovaný v časti C Prílohy č. 1 tejto zmluvy .

- 2.5 a) Zákazník a SAP uzavreli dňa 17.12.2009 Zmluvu o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe na základe ktorej boli poskytované služby podpory SAP Enterprise Support do 30.6.2012 pre Software špecifikovaný v Časti D Prílohy č. 1. Zmluva o poskytnutí licencie k Software zo dňa 17.12.2009 bola upravená Dodatkom č. 1 dňa 15.4.2010, na základe ktorého s účinnosťou k 1.1.2010 došlo k zmene druhu poskytovaných služieb podpory zo SAP Enterprise Support na SAP Standard Support. Následne bola Zmluva o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe zo dňa 17.12.2009 doplnená aj Dodatkom č. 2 zo dňa 14.5.2012, ktorým došlo k zvýšeniu poplatku za poskytovanie služieb podpory SAP Standard Support o tzv. CPI index. Zmluvné strany dňa 11.1.2013 uzatvorili Zmluvu o údržbe Software dodaného na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe, čím došlo predĺženiu poskytovania Služby podpory SAP Enterprise Support do 30.6.2013.
- b) Zmluvné strany sa dohodli na poskytovaní Služieb podpory pre Software špecifikovaný v Časti D Prílohy č. 1 do 31.12.2013 za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve. Zákazník sa zaväzuje odo dňa účinnosti tejto Zmluvy platiť SAP štvrtročný poplatok za Služby podpory SAP Standard Support v zmysle bodu 2.10 vo vzťahu k Software, ktorý je špecifikovaný v časti D Prílohy č. 1 tejto zmluvy .
- 2.6 a) Zákazník a SAP uzavreli dňa 29.6.2009 Zmluvu o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe, na základe ktorej boli poskytované služby podpory SAP Enterprise Support do 31.12.2009 pre Software špecifikovaný v Časti E Prílohy č. 1. Následne Zmluvou o údržbe Software zo dňa 15.4.2010 bolo poskytovanie služieb podpory SAP Standard Support k príslušnému Software predĺžené do 30.6.2012. Zmluvné strany dňa 11.1.2013 uzatvorili Zmluvu o údržbe Software dodaného na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržby, čím došlo predĺženiu poskytovania Služby podpory SAP Enterprise Support do 30.6.2013.
- b) Zmluvné strany sa dohodli na poskytovaní Služieb podpory pre Software špecifikovaný v Časti E Prílohy č. 1 do 31.12.2013 za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve. Zákazník sa zaväzuje odo dňa účinnosti tejto Zmluvy platiť SAP štvrtročný poplatok za Služby podpory SAP Standard Support v zmysle bodu 2.10 vo vzťahu k Software, ktorý je špecifikovaný v časti E Prílohy č. 1 tejto zmluvy.
- 2.7 Faktúry za plnenia SAP poskytnuté na základe tejto Zmluvy budú vystavené štvrtročne, a to na začiatku prvého mesiaca príslušného kalendárneho štvrtroka, na ktorý sa poplatok za podporu vzťahuje. Faktúry za plnenie SAP poskytnuté v celom treťom štvrtroku 2013 budú v súlade s bodom 2.10 tejto Zmluvy vystavené do 15 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy. Dňom dodania služby je deň vystavenia faktúry. Daňová povinnosť vzniká dňom dodania služby. Poplatok za poskytovanie Služieb podpory je splatný do 30 dní odo dňa doručenia do podateľne Zákazníka. V prípade oneskorenia s platením poplatku za poskytovanie Služieb podpory môže SAP účtovať Zákazníkovi v súlade s § 369a Obchodného zákonníka úrok z omeškania vo výške podľa Nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z.z. z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknutý nárok SAP na náhradu vzniknutej škody.
- 2.8 Faktúry vystavené SAP musia obsahovať najmä: označenie faktúry a jej číslo, názov a sídlo SAP a Zákazníka, IČO a DIČ SAP, deň vystavenia, názov banky a číslo účtu, na ktorý má byť platba realizovaná, špecifikáciu predmetu fakturácie, ceny za jednotlivé položky bez DPH, náležitosti DPH, príslušný poplatok za Služby podpory, interné číslo Zmluvy objednávateľa, dátum splatnosti vyplývajúci zo Zmluvy. Všetky sumy a ceny v tejto Zmluve sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty. Daň z pridanej hodnoty bude účtovaná v zmysle príslušných predpisov platných v čase vystavenia príslušných faktúr.
- 2.9 Služby podpory budú poskytované len v rozsahu a v súvislosti so Software dodaným Zákazníkovi s ohľadom na jeho štandardné nastavenie v rámci Implementácie a v súlade s Verziami Software podporovanými SAP. Informácie o Verziách Software podporovaných SAP sú buď dostupné na SAP web stránke alebo zverejnené iným, technicky vykonateľným spôsobom alebo ich aktuálny zoznam odovzdá SAP Zákazníkovi kedykoľvek na požiadanie. Rozšírenie Služieb podpory pre Software vo Verzii štandardne nepodporovanej SAP je možné pre vybrané Verzie Software za dodatočný poplatok.

- 2.10 Cena za poskytovanie Služieb podpory SAP je stanovená vo výške 18% ročne z celkovej nadobúdacej ceny licencií, ktoré sú uvedené v Prílohe č.1 časti A až E, t.j. 18 % zo sumy 3 098 460,30 Eur bez DPH čo predstavuje ročne sumu 557 722,85 Eur bez DPH. Faktúry budú vystavené v súlade s bodmi 2.7 a 2.8. Výška každej vystavenej faktúry bude predstavovať ¼ zo sumy ročného poplatku, t.j. 139 430,71 Eur bez DPH. Ohľadom tretieho štvrtého roku 2013 Zmluvné strany pre vylúčenie pochybností uvádzajú, že Zákazník si je vedomý a súhlasí, že SAP vyfakturuje Zákazníkovi aj poplatok za časové obdobie, počas ktorého nebola podpora fakturovaná, a to za cenu dohodnutú v tejto Zmluve a v súlade s článkom 8 Popisu a VOP, pričom Zákazník zaplatí za toto obdobie reaktivačný poplatok a ďalej zaplatí alikvótny poplatok za poskytnutie Služieb podpory za obdobie odo dňa účinnosti tejto Zmluvy do 30.09.2013, spolu vo výške ¼ zo sumy ročného poplatku podľa predchádzajúcej vety.
- 2.11 Celkový finančný limit tejto Zmluvy počas doby jej platnosti je 278 861,43 Eur bez DPH, čo pri 20% DPH 55 772,29 Eur predstavuje sumu 334 633,71 Eur vrátane DPH. Pri fakturácii bude SAP uplatňovať zákonom stanovenú sadzbu DPH.
- 2.12 Cenu za plnenie predmetu tejto Zmluvy je možné upraviť po vzájomnej dohode zmluvných strán iba v dôsledku zmeny všeobecne záväzných predpisov, ktoré môžu ovplyvniť cenu plnenia predmetu Zmluvy, a to formou písomného dodatku ku Zmluve.

Článok 3

Trvanie a výpoveď Zmluvy

- 3.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, do 31.12.2013.
- 3.2 SAP je oprávnený túto Zmluvu vypovedať ako celok len v prípade podstatného porušenia tejto Zmluvy Zákazníkom. V tomto prípade predstavuje výpovedná doba jeden (1) mesiac a začína plynúť prvým (1.) dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede. Podstatným porušením Zmluvy sa pre tento prípad rozumie najmä:
- a) porušenie autorského práva vo vzťahu k Software alebo porušenie práv k databázam alebo cudzím počítačovým programom, alebo
 - b) porušenie povinností Zákazníka týkajúcich sa užívania Software.
- 3.3 SAP je oprávnený túto Zmluvu vypovedať v prípade ak je Zákazník v omeškaní s úhradou ceny za poskytovanie služieb podpory dlhšieho ako tridsať (30) dní. V tomto prípade predstavuje výpovedná doba jeden (1) mesiac a začína plynúť prvým (1.) dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede.
- 3.4 Výpoveďou tejto Zmluvy zo strany SAP nie je dotknuté právo SAP na zaplatenie ceny za riadne poskytnuté služby podpory podľa tejto Zmluvy.
- 3.5 Zákazník je oprávnený túto Zmluvu vypovedať kedykoľvek ku koncu kalendárneho štvrtého roku, a to i bez uvedenia dôvodu s tým, že písomná výpoveď musí byť doručená SAP najneskôr jeden (1) mesiac pred koncom kalendárneho štvrtého roku.

Článok 4

Závazok mlčanlivosti a ochrana údajov

- 4.1 SAP sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa dozvedel počas realizácie predmetu Zmluvy, pokiaľ ho Zákazník v konkrétnom prípade tejto povinnosti písomne nezbaví, alebo predmetné informácie nie sú verejne známe. Táto povinnosť bude platiť aj pre subdodávateľov SAP, pokiaľ SAP

.....
SAP

.....
Zákazník

v budúcnosti, po splnení podmienok ustanovených všeobecne záväznými predpismi, služby subdodávateľov využije. V rozsahu zaistujúcom možnosť splnenia takej povinnosti SAP uzatvorí s každým subdodávateľom dohodu o mlčanlivosti, pokiaľ obdobný záväzok nevyplýva pre takeého subdodávateľa zo zákona. SAP vyhlasuje, že oboznámil svojich pracovníkov, ktorí sa budú podieľať na plnení tejto Zmluvy s povinnosťou mlčanlivosti v zmysle tejto Zmluvy a/alebo, že zabezpečí také oboznámenie.

- 4.2 Záväzok mlčanlivosti a ochrana údajov môže podliehať zákonu č.215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonu č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonu č.563/2009 Z.z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonu č. 479/2009 Z.z. o orgánoch štátnej správy v oblasti daní a poplatkov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Obchodnému zákonníku a pre prípad, že informácie poskytnuté pri plnení tejto Zmluvy takým právnym predpisom podliehajú, zaväzujú sa Zmluvné strany také právne predpisy dodržať.
- 4.3 Zákazník sa zaväzuje chrániť pred vyzradením informácií SAP, ktoré sú jasne a písomne označené SAP ako dôverné. Táto povinnosť trvá aj po skončení tejto Zmluvy.
- 4.4 Za informáciu podliehajúcu ustanoveniam tohto článku nebude považovaná taká informácia, ktorá je už známa, alebo je verejne dostupná, či bola vyvinutá, alebo zákonne získaná od tretej strany bez obmedzenia s jej nakladaním v zmysle tejto Zmluvy, ani informácia, ktorú je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 4.5 Zákazník súhlasí, že SAP môže sprístupniť všetky informácie, vrátane informácií, ktoré sú dôverné podľa tohto článku, v rozsahu nevyhnutnom k plneniu tejto Zmluvy svojím subdodávateľom.
- 4.6 Každá zo Zmluvných strán je tiež oprávnená sprístupniť informáciu podliehajúcu povinnosti mlčanlivosti podľa tohto článku v rozsahu požadovanom právoplatným rozhodnutím súdu alebo iného štátneho orgánu alebo právnymi predpismi SR. Pred takým sprístupnením informuje o požiadavke na sprístupnenie druhú Zmluvnú stranu a vykoná primerané opatrenia potrebné na ochranu dôverných informácií druhej Zmluvnej strany.
- 4.7 Zmluvné strany si do 15 pracovných dní odo dňa účinnosti tejto Zmluvy písomne vymenia svoje kontaktné osoby. Každá Zmluvná strana je povinná zmenu kontaktnej osoby oznámiť druhej zmluvnej strane do 3 pracovných dní odo dňa, kedy k tejto zmene došlo. Zmena kontaktných osôb si nevyžaduje uzavretie dodatku k tejto Zmluve.

Článok 5

Záverečné ustanovenia

- 5.1 Táto Zmluva sa povinne zverejňuje v súlade so zákonom č. 546/2010 Z. z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony. SAP súhlasí so zverejnením tejto Zmluvy vrátane jej príloh v Centrálnom registri zmlúv vedenom ÚV SR na internete.
- 5.2 Zákazník zodpovedá za porušenie ustanovení tejto Zmluvy a/alebo VOP osobami, ktorým umožní prístup k Software.
- 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 vóli povinnej Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nie je možné rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážku predvídala. Zodpovednosť nevyklučuje 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, pričom platí, že prednosť pred Prílohami a VOP majú ustanovenia tejto Zmluvy. Vzťahy medzi zmluvnými stranami neupravené v tejto Zmluve sa spravujú VOP v ich aktuálnom znení, ako aj súvisiacimi právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 5.6 Túto Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať iba písomnou dohodou zmluvných strán.
- 5.7 Táto Zmluva je spísaná v štyroch (4) vyhotoveniach, z ktorých každá zo Zmluvných strán obdrží po dvoch (2) vyhotoveniach.
- 5.8 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Podmienky tejto Zmluvy, ktoré svojou povahou presahujú dobu jej platnosti, zostávajú v platnosti v celom rozsahu a sú účinné až do okamihu ich splnenia a platia aj pre prípadných nástupcov a postupníkov zmluvných strán.
- 5.9 Táto Zmluva, ako aj práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, sa riadia v rozsahu, v akom to neodporuje ustanoveniam tejto Zmluvy, zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

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

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

Zákazník

SAP

.....

Ing. Jaroslav Mikla
vedúci služobného úradu

**Slovenská republika zastúpená Ministerstvom
financií Slovenskej republiky**

.....

Roman Knap
konateľ

SAP Slovensko s.r.o.

.....

Zuzana Suchanová
finančná riaditeľka

SAP Slovensko s.r.o.

Príloha č. 1 Štruktúra produktov Software a odplata za poskytovanie Služieb podpory

Časť A:

Služby podpory pre Software nadobudnutý na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe zo dňa 3.9.2007, Zmluva o údržbe zo dňa 19.5.2008, Zmluva o údržbe Software dodaného na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe zo dňa 11.1.2013

Produkt	Jednotka	Obchodná jednotka	Cenniková cena	Množstvo	Celková cena bez DPH
			EUR		EUR
Professional User	1	User	3 800,00	160	608 000,00
SAP Master Data Management - Customer	500	Maximum Objects	225 000,00	100 000	225 000,00
Hodnota SAP aplikácie					833 000,00
Oracle Databáza			11%		91 630,00
Celková cenniková cena					924 630,00
Špeciálna zľava pre MF SR	26%				240 403,80
Nadobúdacia cena licencií					684 226,20

Časť B:

Služby podpory pre Software nadobudnutý na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe zo dňa 18.12.2007, Zmluva o údržbe Software zo dňa 14.12.2009, Zmluva o údržbe Software dodaného na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe zo dňa 11.1.2013

Produkt	Jednotka	Obchodná jednotka	Cenniková cena	Množstvo	Celková cena bez DPH
			EUR		EUR
Professional User	1	User	3 200,00	349	1 116 800,00
Payroll Processing	500	Master Records	7 500,00	13	97 500,00
Celková cena					1 214 300,00
Špeciálna zľava pre MF SR	31%				376 433,00
Nadobúdacia cena licencií					837 867,00

Časť C:

Služby podpory pre Software nadobudnutý na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe 30.9.2008, Zmluvy o zaistení údržby Software 14.12.2009, a jej Dodatku č.1 z 15.4.2010 a Dodatku č.2 zo dňa 14.5.2012, Zmluva o údržbe Software dodaného na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe zo dňa 11.1.2013

Produkt	Jednotka	Obchodná jednotka	Cenniková cena	Množstvo	Celková cena bez DPH
			EUR		EUR
Professional User	1	User	3 200,00	150	480 000,00
Hodnota SAP aplikácie					480 000,00
Oracle databáza	11%				52 800,00
Celková cenniková cena					532 800,00
Zľava pre MF SR	31%				165 168,00
Nadobúdacia cena licencií					367 632,00

Časť D:

Služby podpory pre Software nadobudnutý na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe zo dňa 17.12.2009 v znení jej Dodatku č.1 zo dňa 15.4.2010 a Dodatku č.2 zo dňa 14.5.2012 (CPI), Zmluva o údržbe Software dodaného na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe zo dňa 11.1.2013

Produkt	Jednotka	Obchodná jednotka	Cenniková cena	Množstvo	Celková cena bez DPH
			EUR		EUR
SAP Payroll Processing	500	Master Records	7 500,00	12	90 000,00
SAP NetWeaver Foundation for Third Party Applications, CPU based	1	CPU	30 000,00	2	60 000,00
Licencie SAP pre VÚC Nitra					
SAP BusinessObjects Edge BI, standard package	10	User	8 000,00	1	8 000,00
SAP BusinessObjects Edge BI, version with data integrator	1	Flat fee	20 000,00	1	20 000,00

SAP BusinessObjects Xcelsious Enterprise	1	User	1 220,00	9	10 980,00
Crystal reports Developer	1	User	550,00	9	4 950,00
Licencie SAP pre VÚC Košice					
SAP BusinessObjects Edge BI, standard package	10	User	8 000,00	1	8 000,00
SAP BusinessObjects Edge BI, version with data integrator	1	Flat fee	20 000,00	1	20 000,00
SAP BusinessObjects Xcelsious Enterprise	1	User	1 220,00	9	10 980,00
Crystal reports Developer	1	User	550,00	9	4 950,00
Licencie SAP pre ServiceDesk					
SAP BusinessObjects Edge BI, standard package	10	User	8 000,00	1	8 000,00
SAP BusinessObjects Edge BI, version with data integrator	1	Flat fee	20 000,00	1	20 000,00
SAP BusinessObjects Xcelsious Enterprise	1	User	1 220,00	9	10 980,00
Crystal reports Developer	1	User	550,00	9	4 950,00
SAP Test Data Migration Server	300	Database Size in GB	22 500,00	2	45 000,00
Hodnota SAP aplikácie					326 790,00
Špeciálny discount pre MF SR	31%				101 304,90
Nadobúdacia cena licencií					225 485,10

Časť E:

Služby podpory pre Software nadobudnutý na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe zo dňa 29.6.2009 a Zmluvy o údržbe Software zo dňa 15.4.2010, Zmluva o údržbe Software dodaného na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe zo dňa 11.1.2013

Produkt	Jednotka	Obchodná jednotka	Cenníková cena	Množstvo	Celková cena bez DPH
			EUR		EUR
Professional User	1	User	3 200,00	350	1 120 000,00
Business Expert User	1	User	5 000,00	1	5 000,00

.....
SAP

.....
Zákazník

Hodnota SAP aplikácie					1 125 000,00
Business information and analysis	1	BO CPU	75 000,00	4	300 000,00
Celková cenníková cena					1 425 000,00
Zľava pre MF SR	31%				441 750,00
Nadobúdacia cena licencií					983 250,00

Popis Služieb podpory SAP Standard Support

Tento Popis je prílohou a neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uvedenej vyššie. V každom prípade, v ktorom sú ustanovenia tohto Popisu v rozpore alebo nie sú v súlade s ustanoveniami Zmluvy, majú prednosť a platia ustanovenia tohto Popisu.

Tento Popis Služieb podpory SAP Standard Support upravuje poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support poskytovaných spoločnosťou SAP ďalej definovaných v tomto dokumente (ďalej len „Služby podpory SAP Standard Support“) pre všetok Software, ku ktorému udelil SAP Zákazníkovi licenciu podľa Zmluvy (ďalej spoločne označované ako „Riešenia Standard Support“), okrem softvéru, na ktorý sa vzťahujú výlučne osobitné zmluvy o podpore.

Tento Popis je účinný odo dňa podpisu tejto Zmluvy (ďalej len „Dátum účinnosti“).

1. Definície

1.1 „*Produktívny systém*“ je produktívny systém SAP používaný pre bežné podnikové operácie, v ktorom sa zaznamenávajú údaje Zákazníka.

1.2 „*Miestna pracovná doba*“ je bežná pracovná doba (od 8:00 do 18:00) počas bežných pracovných dní v súlade s príslušnými štátnymi sviatkami a dňami pracovného pokoja v mieste sídla SAP.

2. Rozsah Služieb podpory SAP Standard Support

Zákazník je oprávnený požadovať a spoločnosť SAP poskytne Služby podpory SAP Standard Support v takej miere, v akej takéto služby SAP vo všeobecnosti poskytuje. Poskytovanie služieb podpory SAP Standard Support momentálne zahŕňa:

Priebežné zlepšovanie a inovácia

- Nové vydania licencovaných Riešení SAP Standard Support, ako aj nástroje a metódy pre upgrade.
- Podporné balíčky „Support Packages“ - opravné balíky s cieľom znížiť zaťaženie pri implementácii jednotlivých opráv. Podporné balíčky môžu obsahovať aj nástroje na úpravu existujúcej funkcionality s cieľom prispôsobiť ju zmenám právnych a regulačných požiadaviek.
- Technologické aktualizácie na podporu operačných systémov a databáz tretej strany.
- Prístupný kód ABAP pre Riešenia Standard Support a dodatočne vydané a podporované funkčné moduly.
- Riadenie zmien Riešení Standard Support, ako napríklad zmenených konfiguračných nastavení alebo upgrade Riešení Standard Support, je v súčasnosti podporované napríklad pomocou obsahových a informačných materiálov, nástrojov pre kopírovanie klienta a entít a nástrojov pre porovnanie zákaznických úprav (customizácia).

Spracovanie správ

- Pokyny SAP (SAP Notes) na SAP Service Marketplace dokumentujú softvérové chyby a obsahujú informácie o tom, ako odstraňovať, vyhýbať sa a obchádzať chyby. Pokyny SAP obsahujú opravy kódu, ktoré môžu Zákazníci implementovať do svojho systému SAP. Pokyny SAP takisto dokumentujú súvisiace problémy, otázky Zákazníkov a odporúčané riešenia (napr. customizačné nastavenia).
- Asistent pokynov SAP (SAP Note Assistant) - nástroj na inštaláciu konkrétnych opráv a vylepšení komponentov SAP.
- Globálne spracovanie správ spoločnosťou SAP v prípade problémov spojených s Riešeniami Standard Support. V prípade, že Zákazník nahlási poruchu, SAP podporuje Zákazníka poskytnutím informácií ako odstrániť, vyhýbať sa a obchádzať chyby. Hlavným kanálom pre takúto podporu bude podporná infraštruktúra, ktorú SAP poskytuje. Zákazník môže odoslať chybové hlásenie kedykoľvek. Všetky osoby zainteresované v procese riešenia hlásenia môžu kedykoľvek zistiť stav hlásenia. Vo výnimočných prípadoch môže Zákazník kontaktovať SAP telefonicky. Za účelom takéhoto kontaktu (a v ostatných stanovených prípadoch) požaduje SAP od Zákazníka, aby mu poskytol vzdialený prístup, ako je uvedené v časti 3.2(iii). SAP začne spracovávať hlásenia v prípade chýb s veľmi vysokou prioritou (definíciu priorit nájdete v pokyne SAP 67739) do 24 hodín, počas 7 dní v týždni, pokiaľ budú splnené nasledujúce podmienky: (i) Chyba musí byť ohlásená po anglicky a (ii) Zákazník musí mať k dispozícii pracovníka s dostatočnou úrovňou angličtiny, aby mohli Zákazník a spoločnosť SAP komunikovať v prípadoch, keď spoločnosť SAP priradí problematické hlásenie do zahraničného centra podpory SAP. Spoločnosť SAP začne inak spracovávať správy (i) v prípade porúch, ktoré bránia prevádzke: Ak sú takéto správy ohlásené do 12:00 Miestnej pracovnej doby, začnú sa spracovávať najneskôr v nasledujúci pracovný deň. Ak sú správy ohlásené po 12:00 Miestnej pracovnej doby, ich spracovanie začne najneskôr deň po nasledujúcom pracovnom dni; (ii) v prípade porúch, ktoré obmedzujú prevádzku: spracovanie správ začne po určitom čase od oznámenia a v závislosti od závažnosti poruchy; (iii) ostatné chyby budú odstránené pri novom softvérovom vydaní Riešení Standard Support.
- Globálne procedúry eskalácie 24x7.

Vzdialené služby

- Služby podpory SAP Standard Support momentálne zahŕňa výber jednej z nasledujúcich služieb na produktívnu inštaláciu za rok:
 - Jedna kontrola spustenia produktívnej prevádzky (GoingLive Check), napríklad v prípade, že sa Zákazník rozhodne implementovať a produktívne používať nový SAP Software;
 - Jedna kontrola inovácie spustenia produktívnej prevádzky (GoingLive Upgrade Check) pri uprade na nové softvérové vydanie Riešenia Standard Support; alebo
 - Jedna kontrola migrácie (GoingLive OS/DB Migration Check) OS/DB spustenia produktívnej prevádzky. Táto kontrola migrácie OS/BD pomáha Zákazníkovi pri príprave na migráciu operačného systému alebo databázy. Za migráciu je zodpovedný Zákazník.
- V prípade závažných výstrah ohlásených službou SAP EarlyWatch® Alert sa môžu v jednom kalendárnom roku na Produktívny systém podľa potreby vykonať až dve (2) kontroly SAP EarlyWatch®.

- Služba sa môže skladať z jednej alebo viacerých servisných zásahov („Service Session“). Servisný zásah predstavuje postupnosť údržbových aktivít a úloh vykonávaných na diaľku za účelom zhromaždenia dodatočných informácií prostredníctvom otázok alebo analýzy Produktívneho systému, ktorého výstupom je zoznam odporúčení. Servisný zásah môže byť vykonávaný manuálne, ako „self service“ alebo plne automatizovaným spôsobom.
- Za účelom dodržania požadovaného dátumu dodávky pre vzdialenú službu sa musí služba objednať aspoň dva mesiace pred požadovaným dátumom dodávky služby. Právo na využitie služieb existuje len pre jednu inštaláciu Riešení Standard Support a nemôže sa preniesť na iné inštalácie.
- Ďalšie informácie a podrobnosti o jednotlivých službách SAP nájdete na SAP Service Marketplace na <http://service.sap.com/standardsupport>.

SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support

- Nástroj SAP Solution Manager Enterprise Edition (a akákoľvek následná poskytnutá verzia SAP Solution Manager Enterprise Edition) podlieha Zmluve a je určená len na nasledujúce účely v rámci poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support SAP: (i) poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support vrátane dodávky a inštalácie softvéru a technologickej údržby pre Riešenia Standard Support a (ii) reporting projektu, vytvorenie cieľového konceptu podniku a podniková konfigurácia, Early Watch Alert, monitorovanie komponentov založené na platforme SAP NetWeaver, prevádzka strediska podpory len pre Riešeni Standard Support a na riadenie zmenových požiadaviek súvisiacich výlučne s Riešeniami Standard Support.
- Zákazník bude SAP Solution Manager Enterprise Edition používať len počas obdobia účinnosti tohto Popisu a v súlade s licenčnou zmluvou k SAP Software podľa Zmluvy a výlučne na účely podpory Zákazníka týkajúcej sa podpory interných podnikových procesov Zákazníka. Právo na používanie iných funkcií SAP Solution Manager Enterprise Edition pri poskytovaní Služieb podpory SAP Standard Support, než aké sú uvedené vyššie, bude podliehať dodatočnému poplatku a osobitnej písomnej zmluve so spoločnosťou SAP, a to i v takom prípade, ak sú takéto funkcie prístupné pomocou SAP Solution Manager Enterprise Edition alebo sa vzťahujú na SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- Spoločnosť SAP môže priebežne aktualizovať prípady použitia pre SAP Solution Manager Enterprise Edition pri poskytovaní Služieb podpory SAP Standard Support. SAP bude takéto aktualizované prípady použitia zverejňovať na SAP Service Marketplace na <http://service.sap.com/solutionmanager> alebo na inom aktuálnom portáli podpory SAP, a tieto prípady použitia sa budú kontinuálne vzťahovať na použitie SAP Solution Manager Enterprise Edition zo strany Zákazníka.

Ak Zákazník ukončí poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support a začne využívať Služby podpory SAP Enterprise Support v súlade s bodom 6 tohto Popisu, bude sa používanie nástroja SAP Solution Manager zo strany Zákazníka riadiť podmienkami Popisu Služieb podpory SAP Enterprise Support pripojenými k Zmluve.

Iné komponenty, metodiky, obsah a účasť v Komunitě

Monitorovacie komponenty a agenti pre systémy na monitorovanie informácií o stave systému a dostupných zdrojov pre Riešenia Standard Support (napr. SAP EarlyWatch Alert).

- Administratívna integrácia distribuovaných systémov prostredníctvom SAP Solution Manager Enterprise Edition
- Obsahové a doplnkové nástroje, ktoré majú napomáhať pri zvyšovaní efektívnosti a zahŕňajú implementačné metodológie a štandardné procedúry, implementačnú príručku (Implementation guide - IMG) a Business Configuration (BC) Sets.
- Prístup k návodom cez SAP Service Marketplace, ktorý môže zahŕňať implementačné a operačné procesy a obsah, ktorý má napomáhať pri znižovaní nákladov a rizík.
- Účasť v zákazníckom a partnerskom spoločenstve SAP (cez SAP Service Marketplace), ktoré poskytuje informácie o osvedčených podnikových postupoch, ponúkaných službách atď.

3. Povinnosti Zákazníka

3.1 Riadenie programu Služieb podpory SAP Standard Support

Za účelom získania Služieb podpory SAP Standard Support za podmienok uvedených v tomto Popise je Zákazník povinný v rámci Odborného kompetenčného strediska SAP (Customer Center of Expertise, COE) určiť kvalifikovanú, po anglicky hovoriacu kontaktnú osobu („Kontaktná osoba“) a poskytnúť SAP kontaktné údaje (hlavne e-mailovú adresu a telefónne číslo), na základe ktorého je možné danú Kontaktnú osobu alebo oprávneného zástupcu takejto Kontaktnéj osoby kedykoľvek kontaktovať. Kontaktná osoba Zákazníka musí byť autorizovaný zástupca Zákazníka splnomocnený vykonávať potrebné rozhodnutia v mene Zákazníka alebo takéto rozhodnutie zabezpečiť bez zbytočného odkladu.

Meno Kontaktnéj osoby	Poštová adresa	E-mailová adresa	Telefónne číslo na pevnú linku	Telefónne číslo na mobil

3.2 Ostatné požiadavky

Zákazník musí okrem iného spĺňať nasledujúce požiadavky:

- Pokračovať v platení všetkých poplatkov za poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support v súlade so Zmluvou a týmto Popisom.
- Inak plniť svoje záväzky podľa Zmluvy a tohto Popisu.
- Poskytovať a udržiavať vzdialený prístup prostredníctvom štandardného technického postupu definovaného spoločnosťou SAP a poskytovať spoločnosti SAP všetky potrebné oprávnenia, najmä za účelom analýzy problémov ako súčasť spracovania hlásení. Takýto vzdialený prístup musí byť poskytnutý bez obmedzení týkajúcich sa národnosti pracovníkov SAP, ktorí spracovávajú hlásenia podpory, alebo štátu, v ktorom sa nachádzajú. Zákazník berie na vedomie, že neposkytnutie prístupu môže viesť k omeškaniam v spracovaní hlásení a poskytnutí opráv alebo môže spôsobiť, že spoločnosť SAP nebude môcť poskytnúť pomoc účinným spôsobom. Taktiež musia byť nainštalované potrebné softvérové komponenty pre služby podpory. Ďalšie informácie nájdete v pokyne SAP Note 91488.

- (iv) V priebehu dvanástich mesiacov od Dátumu účinnosti tohto Popisu zriadiť a udržiavať Zákaznícke kompetenčné stredisko SAP (COE) certifikované v SAP v súlade s požiadavkami uvedenými v bode 4 (ďalej len „Zákaznícke COE“).
- (v) Mať nainštalovaný, konfigurovaný a produktívne používať softvérový systém SAP Solution Manager Enterprise Edition s najnovšími úrovňami opráv (patches) pre Bázu, ABAP a najnovšie balíky podpory SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- (vi) Aktivovať službu SAP EarlyWatch Alert pre Produktívne systémy a prenášať údaje do Produktívneho systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. Informácie o nastavení tejto služby nájdete v pokyne SAP Note 1257308.
- (vii) Zabezpečiť spojenie medzi inštaláciou SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka a SAP a spojenie medzi Riešeniami Standard Support a inštaláciou SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. (viii) Zákazník je povinný udržiavať Infraštruktúru Riešení Standard Support a základné podnikové procesy vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition aspoň pre Produktívne systémy a systémy pripojené k Produktívnym systémom. Zákazník je povinný vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition dokumentovať všetky projekty implementácie alebo upgrade.
- (ix) Za účelom úplného sprístupnenia a aktivácie SAP Solution Manager Enterprise Edition je Zákazník povinný riadiť sa podľa príslušnej dokumentácie.
- (x) Zákazník súhlasí, že bude udržiavať adekvátne a aktuálne záznamy o všetkých zmenách a v prípade potreby tieto záznamy okamžite poskytne spoločnosti SAP.
- (xi) Odosielať všetky chybové hlásenia prostredníctvom aktuálnej podpornej infraštruktúry SAP, ktorú SAP priebežne sprístupňuje prostredníctvom update, upgrade alebo add-on.
- (xii) Bez zbytočného odkladu informovať SAP o všetkých zmenách v inštaláciách Zákazníka a definovaných užívateľov a poskytnúť všetky ostatné informácie týkajúce sa Riešení Standard Support.

4. Zákaznícke kompetenčné stredisko SAP (Customer Center of Expertise, COE)

4.1 Úloha Zákazníckeho kompetenčného strediska SAP

Zákazník je povinný zriadiť Zákaznícke kompetenčné stredisko SAP (ďalej len „Zákaznícke COE“) do dvanástich mesiacov od Dátumu účinnosti tohto Popisu, v súlade s požiadavkami uvedenými nižšie. Zákaznícke COE vytvorené Zákazníkom predstavuje centrálné kontaktné miesto pre kontakt s organizáciou spoločnosti SAP, ktorá poskytuje údržbu.

4.2 Základné funkcie Zákazníckeho COE

Zákaznícke COE musí spĺňať nasledovné základné funkcie:

- Stredisko podpory (Support Desk): Vytvorenie a prevádzka strediska podpory s dostatočným počtom poradcov podpory pre platformy infraštruktúry/aplikácií a príslušné aplikácie v rámci obvyklej Miestnej pracovnej doby (minimálne 8 hodín denne, 5 dní v týždni - pondelok až piatok). Proces podpory Zákazníka a odborné znalosti sa budú súčasne kontrolovať v rámci certifikačného auditu.
- Riešenie zmluvných záležitostí: plnenie podmienok zmluvy a licenčných podmienok v spolupráci so SAP (licenčný audit, účtovanie podpory, spracovanie objednávky novej Verzie, správa kmeňových záznamov užívateľa a inštaláčnych dát).
- Koordinácia inovačných požiadaviek: Zber a koordinácia vývojových požiadaviek od Zákazníka a/alebo jeho pobočiek, pokiaľ tieto pobočky majú oprávnenie na používanie Riešení Standard Support v súlade so Zmluvou. V rámci tejto roly musí byť Zákaznícke COE takisto poverené vystupovať ako interface k spoločnosti SAP, aby mohlo vykonávať všetky činnosti a rozhodnutia nevyhnutné na vyhýbanie sa zbytočným zmenám Riešení Standard Support a zabezpečovať, aby plánované zmeny boli v súlade so stratégiou SAP, týkajúcou sa Riešení Standard Support a ich nových softvérových vydaní. Zákaznícke COE je takisto zodpovedné za koordináciu podávania hlásení Zákazníka o zmenách a požiadaviek na zverejňovanie.
- Správa informácií: zabezpečenie informovanosti (napr. interné prezentácie, informačné a marketingové akcie) o Riešení Standard Support a Zákazníckom COE v rámci organizácie Zákazníka.

4.3 Certifikácia Zákazníckeho COE

Ak Zákazník k Dátumu účinnosti ešte nemá vytvorené certifikované Zákaznícke COE, musí ho vytvoriť do jedného (1) roka odo dňa účinnosti. Spoločnosť SAP môže na základe žiadosti Zákazníka udeliť možnosť predĺženia tohto obdobia. Za účelom získania certifikátu COE alebo jeho obnovenie musí Zákaznícke COE prejsť auditom, ktorý pokrýva základné funkcie (primárna certifikácia). Podrobné informácie o procese a podmienkach prvej certifikácie a obnovy certifikácie sú k dispozícii na SAP Service Marketplace na <http://service.sap.com/coe>.

5. Poplatky za poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support

Poplatky za poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support budú hradené štvrťročne a budú špecifikované v Zmluve alebo v objednávke vystavenej na základe Zmluvy, v ich prílohách a/alebo dodatkoch k nim.

Po uplynutí Počiatkovej doby a prvej Doby obnovenia si SAP vyhradzuje právo zvýšiť poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP bez predchádzajúceho oznámenia Zákazníkovi, a to oproti predchádzajúcemu kalendárnemu roku tak, že vynásobí hodnotu celkovej výšky poplatku za Služby podpory SAP za predchádzajúci kalendárny rok hodnotou pomeru Indexov spotrebiteľských cien oproti bázičkému obdobiu (báza je rok 2000 = 100), ukazovateľ „Spotrebiteľské ceny úhrnom“, stanovených Štatistickým úradom Slovenskej republiky (ďalej len „Bázičkový index“) vypočítaného ako pomer Bázičkého indexu I1 k Bázičkému indexu I0, pričom:

Bázičkový index I1 je priemerná hodnota Bázičkého indexu za kalendárny rok predchádzajúci kalendárnemu roku, v ktorom má dôjsť k zvýšeniu poplatku za poskytovanie Služieb podpory SAP, zverejneného Štatistickým úradom Slovenskej republiky.

Bázičkový index I0 je priemerná hodnota Bázičkého indexu zverejneného Štatistickým úradom Slovenskej republiky za kalendárny rok predchádzajúci kalendárnemu roku, v ktorom nadobudla táto Zmluva účinnosť, alebo za kalendárny rok, ktorý predchádza kalendárnemu roku, v ktorom naposledy došlo k zvýšeniu poplatku za Služby podpory SAP, podľa toho, ktorý okamih nastal neskôr.

Po prvom navýšení je SAP oprávnený zvýšiť poplatok za Služby podpory každoročne. V prípade, že nebude Bázičkový index ďalej vyhlasovaný, nahradí ho SAP podľa svojho vlastného uváženia porovnateľným indexom alebo indexom vyhlasovaným inštitúciou, ktorá v budúcnosti nahradí Štatistický úrad Slovenskej republiky.

6. Ukončenie

6.1 Doba počiatočnej účinnosti poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support predstavuje obdobie do konca práve prebiehajúceho kalendárneho roka a nasledujúci celý kalendárny rok („Počiatočná doba“). Po uplynutí Počiatočnej doby bude poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support vždy obnovované na začiatku každého ďalšieho kalendárneho roka na obdobie toho kalendárneho roka (ďalej len „Doba obnovenia“). Poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support môže byť ukončené ktoroukoľvek zo zmluvných strán na základe písomnej výpovede doručenej druhej strane deväťdesiat (90) dní (i) pred koncom Počiatočnej doby alebo (ii) pred dátumom ďalšieho obnovenia poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support tak ako je definované v Zmluve. Akákoľvek výpoveď nadobudne účinnosť ku koncu práve prebiehajúceho obdobia, na ktoré sa poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support vzťahuje a v priebehu ktorého bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Bez ohľadu na horeuvedené môže SAP vypovedať poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support s výpovednou dobou tridsať (30) dní od doručenia písomného oznámenia v prípade, že Zákazník riadne neuhradil poplatky za poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support.

6.2 Bez ohľadu na práva Zákazníka uvedené v bode 6.1 Popisu a za predpokladu, že Zákazník nemá voči SAP žiadne nesplnené záväzky podľa Zmluvy, je Zákazník oprávnený zvoliť miesto poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support za podmienky, že toto SAP oznámi deväťdesiatich (90) dní vopred a to (i) pre poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support týkajúce sa všetkých objednávok Služieb podpory SAP Standard Support, ktoré sa obnovujú výhradne na kalendárny rok, pred začatím ľubovoľného kalendárneho mesiaca; alebo (ii) pre Služby podpory SAP Standard Support, ktoré sa týkajú všetkých objednávok Služieb podpory SAP Standard Support a ktoré sa neobnovujú výhradne na kalendárny rok, pred dátumom každého takéhoto obnovenia. Zákazník oznámi svoj výber formou písomného oznámenia, na základe čoho dôjde k ukončeniu poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support s účinnosťou odo dňa začatia poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support. Každý takýto výber sa vzťahuje na všetky Riešenia Standard Support a musí podliehať aktuálnym podmienkam SAP pre poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support okrem iného vrátane stanovenia poplatkov. SAP a Zákazník sú povinní o tomto spísať dodatok alebo iný dokument k Zmluve, v ktorom bude uvedený výber Zákazníka a aktuálne zmluvné podmienky spoločnosti SAP.

6.3 Aby sa predišlo nedorozumeniam, ukončenie Služieb podpory SAP Standard Support alebo prechod na iný typ služieb podpory SAP zo strany Zákazníka v súlade s ustanoveniami pre výber služieb podpory v Zmluve, sa bez výnimiek uplatní na všetky licencie k Riešeniam Standard Support poskytnutými v súlade so Zmluvou, jej dodatkami, prílohami a objednávkami a čiastočná výpoveď Služieb podpory SAP Standard Support alebo čiastočný výber Služieb podpory SAP Standard Support zo strany Zákazníka nie je povolený pre žiadnu časť Zmluvy, jej dodatkov, príloh a objednávkových dokumentov alebo v tomto Popise.

7. Overenie

Za účelom kontroly dodržiavania podmienok tohto Popisu je spoločnosť SAP oprávnená pravidelne monitorovať (aspoň raz za rok a v súlade so štandardnými postupmi SAP (i) správnosť informácií poskytnutých Zákazníkom a (ii) používanie Solution Manager Enterprise Edition Zákazníkom v súlade s právami a obmedzeniami stanovenými v tomto Popise.

8. Znovuaktivácia

V prípade, že sa Zákazník rozhodne, že mu nebudú Služby podpory SAP Standard Support poskytované od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po dodávke Riešení Standard Support, alebo sa Služby podpory SAP Standard Support inak ukončia podľa bodu 6.1 vyššie bez uplatnenia práv podľa bodu 6.2 alebo sa poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support inak preruší a následne sa vyžiada alebo obnoví, SAP vyfakturuje Zákazníkovi poplatok za časové obdobie, počas ktorého nebola podpora faktúrovaná, zvýšený o poplatok za opätovné obnovenie.

9. Ďalšie podmienky

9.1 Spoločnosť SAP môže kedykoľvek zmeniť rozsah Služieb podpory SAP Standard Support na základe písomného oznámenia doručeného Zákazníkovi tri (3) mesiace vopred. V prípade, ak Zákazník v lehote troch mesiacov od doručenia takéhoto oznámenia nedoručí spoločnosti SAP výpoveď Zmluvy v časti poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support, platí, že Zákazník súhlasí so zmenou rozsahu poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support.

9.2 Zákazník týmto potvrdzuje, že obdržal od SAP všetky príslušné licencie k Riešeniam Standard Support.

9.3 V prípade, že je Zákazník oprávnený získať jednu alebo viac služieb poskytovaných v rámci Služieb podpory SAP Standard Support v jednom kalendárnom roku, (i) Zákazník nie je oprávnený získať tieto služby v prvom kalendárnom roku poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support, ak je Dátum účinnosti tohto Popisu neskorší ako 30. september a (ii) Zákazník nie je oprávnený previesť službu do nasledujúceho roka, ak Zákazník túto službu nevyužil.

9.4 NEVYUŽÍVANIE SLUŽIEB PODPORY SAP STANDARD SUPPORT, KTORÚ POSKYTUJE SPOLOČNOSŤ SAP, MÔŽE SPOLOČNOSTI SAP BRÁNIŤ V JEJ SCHOPNOSTI IDENTIFIKOVAŤ A POMÁHAŤ PRI OPRAVÁCH MOŽNÝCH PROBLÉMOV, KTORÉ NÁSLEDNE MÔŽU VIESŤ K NEUSPOKOJIVÉMU VÝKONU RIEŠENÍ STANDARD SUPPORT, ZA ČO SPOLOČNOSŤ SAP NEMÔŽE NIESŤ ZODPOVEDNOSŤ.

9.5 V prípade, že spoločnosť SAP Zákazníkovi udelí licenciu na softvér tretej strany v súlade so Zmluvou, SAP bude poskytovať Služby podpory SAP Standard Support k takému softvéru tretej strany v takej miere, v akej príslušná tretia strana spoločnosti SAP poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support umožní. Zákazník môže byť na získanie Služieb podpory SAP Standard Support požiadaný o vykonanie uprade na novšie verzie svojich operačných systémov a databáz. Ak príslušný dodávateľ ponúkne rozšírenie podpory pre svoj produkt, spoločnosť SAP môže ponúknuť takéto rozšírenie podpory podľa osobitnej písomnej zmluvy za dodatočný poplatok. Ak je licenčná zmluva medzi spoločnosťou SAP a dodávateľom tretej strany ukončená, podpora takéhoto softvéru tretej strany bude poskytnutá prostredníctvom SAP v súlade s definovanými procesmi podpory, pokiaľ neskončí prechodné obdobie, na ktorom sa dohodne spoločnosť SAP a príslušný dodávateľ softvéru tretej strany.

9.6 Služby podpory SAP Standard Support sú poskytované v súlade s aktuálnymi fázami údržby softvérových vydaní Riešení Standard Support tak, ako je uvedené na <http://service.sap.com/releasestrategy>. Pre niektoré softvérové vydania Riešení Standard Support je k dispozícii rozšírená podpora za dodatočný poplatok.



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: 35737328 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I v oddieli Sro, vo vložke 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 tvorili stabilný základ pre obchodné vzťahy so Zákazníkmi súvisiacimi s používaním Software. SAP si však vyhradzuje právo zmeniť VOP. V prípade zmeny VOP oznámi 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 Užívatelia Software

2.1.1.1 Definovaný užívateľ

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

určené na výmenu informácií s 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 kategórie SAP NetWeaver Professional užívateľ a kategórie 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 užívajú zamestnanci Zákazníka. Kategória Limited Professional užívateľ zahŕňa aj oprávnenie dané užívateľovi kategórie Employee užívateľ.

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

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 rozvinutia a spravovania zmien SAP Software, aplikácií tretích strán alebo za účelom vytvorenia, zmien, rozvinutia 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 rozvinutia 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 rozšírenia SAP R/3 s aplikáciami tretích strán s výnimkou integrácie aplikácií tretích strán do aplikácií tretích strán. Zákazník je oprávnený použiť tento typ užívateľa len ak má poskytnuté licencie výlučne pre SAP R/3 a získa 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 pristupovať k riešeniu SAP Enterprise Portal v rámci SAP NetWeaver. External Community Member nesmie pristupovať k iným riešeniam v rámci Software.

2.1.2 Ďalšie podmienky užívania

2.1.2.1 Zákazník vopred písomne oznámi 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 užívacie práva k Software, cenu za objednané plnenia ako aj nový základ pre výpočet ceny služieb údržby. SAP Zákazníkovi 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 dopĺňa 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 zaistí, 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 výtlačok bezodkladne zašle Zákazník SAP. SAP má právo skontrolovať pri každej Inštalácii súčasne užívacie hodnoty a príslušné výtlačky vyhotoviť 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 cenníkových cien a podmienok príslušnú čiastku, ktorá zodpovedá zistenému rozdielu. Táto čiastka bude vyúčtovaná Zákazníkovi, ktorý je povinný ju uhradiť v súlade s bodom 4.3. VOP. Fakturáciou nových licencií je Zákazníkovi poskytnutá licencia k Software v rozšírenom rozsahu, resp. sú Zákazníkovi 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 nesprístupní 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 použitie meno zákazníka pri verejných vyjadreniach. Zákazník môže byť kontaktovaný z dôvodu poskytnutia informácie ohľadom zaradenia Zákazníka do SAP zákazníckeho 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 Cudzie počítačové programy

V prípade počítačových programov tretích strán sa autorské práva a užívacie 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 výrobcom.

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 získa 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. Primerane 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, prevzatí 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 kontaktné 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 služieb 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 hardwaru. 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 licencií 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 cenníková cena poskytnutých licencií 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:

- 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.
- riešenie zmluvných záležitostí so SAP (napr. premeranie systému, fakturácia údržby, správa užívateľov a informácií o jednotlivých Inštaláciách).
- distribúcia informácií ohľadom CCC; usporadúvanie a organizácia interných prezentácií, informačných a marketingových akcií vo vzťahu k Software.
- koordinácia interných požiadaviek na ďalší vývoj a zastupovanie Zákazníka vo vzťahu k SAP.
- 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 prevedie 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 funkčné 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 siete 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 oznámi SAP v súlade s VOP. Toto platí aj pre programy a produkty, ktoré Zákazník obdrží v rámci odstraňovania väd 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 s 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 preukáže, 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 zákaznických 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 licencií k Software zahrňuje 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 štrnásť (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 dlžnej čiastky 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. Obidve 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 takejto porušenia povinností SAP predvídali pri uzatváraní Licenčnej zmluvy, sa obmedzuje maximálnou čiastkou vo výške ceny licencií 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 licencií a sublicencií 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 zaťažované takými právami tretích osôb, ktoré by znemožňovali riadny výkon licencií k Software Zákazníkom.

Ak je Zákazník z titulu uplatňovaných práv tretích osôb k plneniu podľa Licenčnej zmluvy obmedzovaný v užívaní licencií 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 splnomocňuje SAP prevziať vedenie sporu s treťou 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 Aplikačno-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 pridelenie 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 licencii 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 licencii.

Užívanie nad rozsah zmien a rozšírení nie je zahrnuté v run-time licencii 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 licencii k dielu uzatvorenej 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 nepovolennej dekompilácie. 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 dôverné 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 vyplývajú z predmetu Licenčnej zmluvy. Spolupracovníkov, zamestnancov a iné osoby, ktoré majú prístup k predmetu Licenčnej zmluvy je Zákazník poučí o autorskom práve a obchodnom tajomstve a zaviazá 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 licencie, resp. po rozšírení rozsahu licencie.

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 platil 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 Zákazníkovi 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 vád zabraňujúcich prevádzke podpora 7 dní v týždni, 24 hodín denne (bližšie informácie bod. 8.2.4. Globálna správa požiadaviek)

Globálne 24x7 eskalačné procedúry - 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 - balíky 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, taktiež zahŕňa súhrnnú podporu tretích strán (operačné systémy a databázy) s 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 založená na základných obchodných procesoch dokumentovaná 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 poskytovania pomoci pri riešení, otázok, problémov, prípadne riešení vád a k predchádzaniu vadám. Primárnym médiom k hláseniu vád je podporná 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 zozbiera 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 svojim 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 zaručiť 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 s ohľadom na jeho štandardné nastavenie v rámci Implementácie a v súlade s Verziami Software podporovanými SAP. Informácie o Verziách Software podporovaných SAP sú buď dostupné na SAP web stránke alebo zverejnené iným, technicky vykonateľným spôsobom alebo ich aktuálny zoznam 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 čiastku rovnajúcu sa nezaplatenej cene za služby údržby, ktorú by počas riadneho poskytovania údržby od momentu poskytnutia licencií 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 jednania 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.

Pri 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 uchovávaní. V takom prípade je Zákazník povinný zabezpečiť, že nedôjde k ich zneužití. 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:

- a) zrušeniu aspoň jednej zo zmluvných strán s likvidáciou,
- b) 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 splnutie, zlúčenie alebo rozdelenie jednej zo zmluvných strán.

Slovník pojmov

Definovaný užívateľ	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 užívatelia technických systémov umožňujúcich nepriamy prístup k Software, ako aj technický systém sám, ktorí tiež musia byť označení ako Definovaní užívatelia v zmysle tejto Zmluvy.
Dokumentácia	Zoznam a popis funkcií Software (Online Documentation) v anglickom alebo nemeckom jazyku, ktorý je dodávaný spolu so Software.
Implementácia	Práce súvisiace so zavedením Software do používania v zmysle štandardnej SAP metodiky.
Implementátor	Osoba, ktorá nie je stranou tejto Zmluvy ani jeho Ovládanej osoby a ktorá vykonáva práce súvisiace so zavedením Software do používania v zmysle štandardnej SAP metodiky.
Inštalácia	Všetky produkty Software, ktoré pristupujú do súborov aplikačnej databázy, a to priamo alebo nepriamo, alebo ktoré so súbormi aplikačnej databázy vzájomne operujú.
Kontaktná osoba	Zástupca jednej zo strán Licenčnej zmluvy zaisťujúci spoluprácu a komunikáciu medzi stranami v rozsahu danom Licenčnou zmluvou a VOP a jeho oprávnením.
Licenčná zmluva	Licenčná zmluva uzatvorená medzi SAP a Zákazníkom, na základe ktorej SAP dal Zákazníkovi súhlas na užívanie Software.
Licenčný kľúč	24miestny alfanumerický kľúč zabraňujúci neoprávnenému použitiu programu. Kľúč je vydaný na určité obdobie na základe HW-kľúča pre konkrétny produkt a Zákazníka.
Mission Critical Support	Podpora Zákazníka prostredníctvom poskytovania pomoci pri riešení správ obsahujúcich otázky, problémy, popisy väd a proces eskalácie spracovávaní týchto správ.
Ovládaná osoba	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.
Podporná infraštruktúra SAP	Súbor technických systémov určených na podporu Zákazníka.
Produktívna Inštalácia	Inštalácia za účelom produktívnej prevádzky, t.j. prevádzky s reálnymi dátami a v reálnom čase.
Remote spojenie	Pripojenie systémov Zákazníka s podpornou infraštruktúrou SAP v zmysle technických požiadaviek SAP.
SAP AG	SAP Aktiengesellschaft, Systeme, Anwendungen, Produkte in der Datenverarbeitung, so sídlom Neurottstrasse 16, 69190 Walldorf/Baden, SRN.
Software	Počítačový program, ku ktorému sú poskytnuté licencie na základe Licenčnej zmluvy.
Testovacia Inštalácia	Inštalácia za účelom bežného testovania a školenia.
Upgrade	Prechod na novú Verziu Software.
Verzia	Software v rozsahu funkcionality podľa Dokumentácie označený reťazcom čísiel a písmen.
Zmluvná cena	Cenníková cena licencií znížená o hodnotu SAP zľavy pre Zákazníka.