

**Zmluva o nadobudnutí licencie k softvéru a súvisiacej podpore a o čiastočnom ukončení  
a o zmene služieb podpory č. 1100044984/2014/5400/015**  
uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom  
znení  
(ďalej len „Zmluva“)

**Kupujúci:** **Železnice Slovenskej republiky, Bratislava  
v skrátenej forme „ŽSR“**  
Sídlo: Klemensova 8, 813 61 Bratislava  
Štatutárny orgán: Ing. Dušan Šefčík, generálny riaditeľ ŽSR  
Osoba oprávnená na podpis  
v zmysle nariadenia č.2/2009: Ing. Rastislav Glasa  
námestník generálneho riaditeľa pre ekonomiku  
Právna forma: Iná právnická osoba  
Označenie registra: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Po,  
vložka číslo: 312/B  
Osoba splnomocnená rokovať  
vo veciach zmluvných: Ing. Regina Vítteková  
Riaditeľka ŽSR-Centrum logistiky a obstarávania  
IČO: 31 364 501  
IČ DPH: SK2020480121  
DIČ: 2020480121  
Bankové spojenie: VÚB, a.s.  
Číslo účtu: 35-4700012/0200  
SWIFT/BIC: SUBASKBX  
IBAN: SK11 0200 0000 3500 0470 0012

(ďalej len „Zákazník“)

a

**Predávajúci:** **SAP Slovensko s.r.o.**  
Sídlo: Plynárska 7/A, 821 09 Bratislava  
Štatutárny orgán: konateľ  
Zastúpená: Richard Guga, generálny riaditeľ  
Zuzana Suchanová, finančná riaditeľka  
Právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným  
Označenie registra: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I Oddiel: Sro  
Vložka č.: 16427/B  
IČO: 35 737 328  
IČ DPH: SK2020211193  
DIČ: 2020211193  
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.  
Číslo účtu: 2622006836/1100  
SWIFT/BIC: TATRSKBX.  
IBAN: SK91 1100 0000 0026 2200 6836

(ďalej len „predávajúci“)

a/alebo „SAP“

(spolu ďalej len ako „Zmluvné strany“ alebo v jednotnom čísle „Zmluvná strana“)

---

## **Článok I. Preambula**

- 1.1. Táto Zmluva sa uzatvára podľa §269 ods. 2 a nasl. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a príslušných ustanovení zákona č. 618/2003 Z.z. a je výsledkom postupu obstarávania podľa interného predpisu ŽSR.
- 1.2. Táto Zmluva upravuje nadobudnutie licencií Zákazníkom od SAP a s tým súvisiacimi službami podpory k softvéru a zároveň upravuje ukončenie niektorých licencií nadobudnutých Zákazníkom na základe v tejto Zmluve ďalej špecifikovaných zmluvných vzťahov, čoho následkom je úprava (zníženie) poplatkov za služby podpory, ktorá zohľadňuje ukončenie predmetných licencií.
- 1.3. Táto zmluva sa delí na nasledovné časti:
  - a) ČASŤ A: Nadobudnutie licencií a súvisiacich služieb podpory
  - b) ČASŤ B: Ukončenie a zmena služieb podpory
  - c) ČASŤ C: Spoločné ustanovenia
- 1.4. SAP a Zákazník vyhlasujú, že sú oprávnení túto Zmluvu uzatvoriť a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 1.5. Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria tieto prílohy:

Prílohy k ČASTI A tejto Zmluvy:

- a) Príloha č. 1, ktorá obsahuje cenu Software podľa tejto Zmluvy, štruktúru dodaných produktov Software, základ pre výpočet poplatku za poskytovanie služieb údržby SAP Enterprise Support, platobné podmienky a označenie kontaktných osôb (ďalej len „Príloha č.1“);
- b) Príloha č. 2, ktorá obsahuje prístupové údaje k Software (ďalej len „Príloha č.2“);
- c) Príloha č. 3, ktorá obsahuje Popis služieb údržby SAP Enterprise Support (ďalej len „Príloha č. 3“ alebo „Popis ES“);
- d) Príloha č. 4, ktorá obsahuje Všeobecné obchodné podmienky SAP pre licenčné vzťahy týkajúce sa software (ďalej len „Príloha č. 4“ alebo „VOP“).

Prílohy k ČASTI B tejto Zmluvy:

- e) Príloha č. 5 - Špecifikácia Ukončeného softvéru
- f) Príloha č. 6 - Zoznam neuhradených pohľadávok
- g) Príloha č. 7 - Informatívny súhrn SW zákazníka k 01.01.2015
- h) Príloha č. 8 - Definícia Limited Professional User

- 1.6. V prípade rozdielneho alebo sporného výkladu ustanovení tejto Zmluvy a jej príloh majú prednosť ustanovenia tejto Zmluvy a následne Prílohy v nasledujúcom poradí: 8., 1., 3., 4., 5., 6., 2., 7.,

## **ČASŤ A NADOBUDNUTIE LICENCIÍ A SÚVISIACICH SLUŽIEB PODPORY**

### **Článok II. Predmet Zmluvy**

- 2.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok SAP poskytnúť Zákazníkovi licenciu k softvéru v rozsahu špecifikovanom v Prílohe č. 1 (ďalej len „Software“) a tomu zodpovedajúci záväzok Zákazníka zaplatiť SAP dohodnutú cenu vo výške a podľa podmienok stanovených v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 2.2 Samostatným predmetom tejto Zmluvy je odplatné poskytovanie služieb údržby Software SAP Enterprise Support (ďalej tiež „služby údržby“ alebo „Služby podpory SAP“) za podmienok stanovených v Prílohe č. 3 – Popise ES. Zmluvné strany sa dohodli, že SAP bude poskytovať Služby podpory SAP na dobu od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po uzavretí tejto Zmluvy do 31.12.2015. Spoločnosť SAP upozornila Zákazníka na závažné obchodné a technické dôsledky nevyužívania Služieb podpory spoločnosti SAP.

- 
- 2.2.1 Spoločnosť SAP a Zákazník sa dohodli, že Služby podpory SAP sú poskytované spoločnosťou SAP pre Software. Dátum nadobudnutia účinnosti Služieb podpory SAP je prvý deň mesiaca nasledujúceho po uzavretí tejto Zmluvy.
- 2.2.2 Aplikácia ustanovení Všeobecných obchodných podmienkach SAP pre licenčné vzťahy týkajúce sa software (ďalej len „VOP“) upravujúce poskytovania služieb údržby (8.1 až 8.4 VOP) sa pre Software licencovaný podľa tejto Zmluvy explicitne vylučuje z aplikácie.
- 2.2.3 Aktuálny ročný poplatok za Služby podpory SAP pre Software je 22 % zo základu pre výpočet údržby podľa Prílohy č. 1. Spoločnosť SAP súhlasí s tým, že sa poplatok za Služby podpory SAP nezvýši do 31. decembra 2020.
- 2.2.4 Všetky poplatky sú predmetom dane z pridanej hodnoty okrem prípadov, kedy je transakcia od tejto dane oslobodená. Poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP vrátane DPH je splatný na základe faktúry, ktorá bude vystavená vždy na začiatku prvého mesiaca príslušného kalendárneho štvrťroka, na ktorý sa poplatok za údržbu vzťahuje. Daňová povinnosť vzniká dňom vystavenia faktúry. Poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP je splatný do 30 dní od dátumu vystavenia faktúry.
- 2.2.5 Garancia výšky poplatku za poskytovanie služieb údržby SAP Enterprise Support uvedená v bode 2.2.3 sa nevzťahuje na poskytovanie služieb údržby SAP Enterprise Support pre software tretích strán poskytnutý SAP na základe tejto Zmluvy. Bez ohľadu na iné ustanovenia tejto Zmluvy a/alebo Prílohy ES garantuje SAP pre software tretích strán za poskytovanie služieb údržby SAP Enterprise Support k tomuto software poplatok vo výške 22% počas počiatočnej doby a nasledujúcich 12 mesiacov poskytovania služieb údržby SAP Enterprise Support k software tretích strán.
- 2.2.6 Po garantovanej dobe v bodoch 2.2.3 a 2.2.5 je SAP oprávnený zmeniť percentuálnu sadzbu poplatku za poskytovanie služieb údržby SAP Enterprise Support raz za kalendárny rok na základe oznámenia doručeného Zákazníkovi najneskôr 90 dní vopred pred dátumom účinnosti zmeny.
- 2.3 Pre vylúčenie pochybností povinnosť Zákazníka hradiť SAP poplatky za SAP Enterprise Support vzniká od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po uzatvorení tejto Zmluvy a zostávajú nedotknuté ustanovenia o určení počiatočnej doby a dób obnovenia.

### **Článok III Cena a platobné podmienky**

- 3.1 Celková cena za predmet tejto Zmluvy v rozsahu čl. 2 Zmluvy je stanovená cenovou kalkuláciou v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 3.2 Cena za predmet Zmluvy podľa ČASTI A., čl. 2. bod 2.1 je **288 800,00 EUR bez DPH** (slovom: dvestoosemdesiatosemtisíc osmesto eur). Cena za predmet Zmluvy podľa ČASTI A. čl. 2. bod 2.2 je podľa tejto Zmluvy (22% zo základu **288 800,00 EUR**) 63 536 EUR bez DPH ročne, **15 884 EUR** bez DPH štvrťročne. Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany potvrdzujú, že súhrnná hodnota plnenie SAP v zmysle ČASTI A., čl. 2. bod 2.1 a ČASTI A. čl. 2. bod 2.2 predstavuje 347 041,33 EUR bez DPH.
- 3.3 Faktúra za predmet Zmluvy podľa ČASTI A., čl. 2 bod 2.1. bude vystavená do 15 dní odo dňa uzatvorenia tejto Zmluvy. Splatnosť faktúry je do 30 dní.
- 3.4 Fakturácia za predmet Zmluvy podľa ČASTI A., čl. 2 bod 2.2. bude prebiehať štvrťročne podľa podmienok uvedených v bode 2.2.4 tejto Zmluvy.
- 3.5 K fakturovaným čiastkam bude pripočítaná DPH v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
- 3.6 Faktúry budú vystavené na Zákazníka :

---

Železnice Slovenskej republiky, Bratislava, Klemensova 8, 813 61 Bratislava  
Konečný príjemca dodávky : ŽSR – Železničné telekomunikácie Bratislava, Kováčska 3, 832 06 Bratislava

- 3.7 Faktúry budú obsahovať náležitosti stanovené v ustanoveniach § 71 zákona č.: 222/2004 Z. z. DPH v znení neskorších predpisov.
- 3.8 Ak bude SAP zverejnený v Zozname platiteľov DPH, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH v znení neskorších predpisov, Zákazník uhradí SAP sumu zníženú o čiastku rovnajúcu sa výške DPH uvedenú na faktúre. Túto nezaplatenú sumu uhradí Zákazník SAP na základe preukázania úhrady DPH daňovému úradu za príslušný mesiac/štvrtrok čestným vyhlásením, že DPH uvedená na faktúre pre Zákazníka bola v lehote splatnosti uhradená daňovému úradu, fotokópiou daňového priznania a fotokópiou výpisu o zaplatení DPH. Zákazník má právo na odstúpenie od zmluvy v prípade zverejnenia SAP v Zozname platiteľov DPH, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie v zmysle zákona o DPH č. 222/2004 Z.z. v znp. Účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia oznámenia druhej strane.
- 3.9 Zákazník potvrdzuje, že disponuje prístupom k SAP Service market place. Zákazník vyhlasuje, že v čase uzavretia tejto Zmluvy disponuje prístupovými údajmi potrebnými na stiahnutie Software. Právo Zákazníka stiahnuť Software vzniká ku dňu účinnosti tejto Zmluvy. V prípade nejasností platí, že dátum dodania je zhodný s dňom, kedy Zmluva nadobudne účinnosť.

#### **Článok IV Autorizované používanie zákazníkom**

- 4.1 Licencie k Software v rozsahu podľa tejto Zmluvy poskytuje SAP Zákazníkovi na dobu trvania tejto Zmluvy. Zákazník je oprávnený užívať Software len pre účely určené v tejto Zmluve a/ alebo VOP.
- 4.2 Zákazníkovi je poskytnutá licencia len k Software uvedenému v Prílohe č. 1 do výšky ceny licencie zaplatenej Zákazníkom na základe tejto Zmluvy, a to i v prípade, že mu boli dodané iné produkty.

#### **ČASŤ B UKONČENIE A ZMENA SLUŽIEB PODPORY**

##### **Článok V. Úvodné ustanovenia a predmet ukončenia a zmeny služieb podpory**

- 5.1 SAP dodal Zákazníkovi softvér na základe nasledovných zmluvných vzťahov: Zmluva o užívaní software a jeho údržbe zo dňa 31.12.2000 v znení jej dodatkov, Zmluva č. 008120029-76-CLaO-9988 zo dňa 1.1.2009, Zmluva č. 1100024338/2012/5400/020 zo dňa 27.12.2012, Zmluva č. 1100035890/2013/5400/008 zo dňa 20.12.2013, Zmluva č. 1100035891/2013/5400/008 zo dňa 20.12.2013 (ďalej spoločne len „Pôvodné zmluvy“). V prípade, ak bol softvér SAP dodaný aj na základe akýchkoľvek iných objednávok alebo právnych titulov do 01.10.2014, zahŕňajú Pôvodné zmluvy aj takéto objednávky a iné právne tituly a táto Zmluva sa vzťahuje aj na ne.
- 5.2 Táto ČASŤ B. Zmluvy mení Pôvodné zmluvy a stáva sa ich neoddeliteľnou súčasťou. V každom prípade, keď je nejaké ustanovenie tejto ČASTI B. Zmluvy v rozpore alebo keď nie je v súlade s ustanoveniami Pôvodných zmlúv, ustanovenia tejto ČASTI B. Zmluvy majú prednosť a sú rozhodujúce a ustanovenia Pôvodných zmlúv, ktoré sú s nimi v rozpore alebo nie sú s nimi v súlade, budú považované za zmenené a doplnené tak, aby bol rozpor alebo nesúlad odstránený.
- 5.3 Spoločnosť SAP a Zákazník potvrdzujú, že v súlade s Pôvodnými zmluvami a príslušnými ustanoveniami VOP, ktoré sa týkajú Ukončenia Licencie, bolo udelenie licencie neodvolateľne ukončené pre softvér uvedený v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy (ďalej len „Ukončený softvér“) od 31.12.2014 (ďalej len „Dátum účinnosti ukončenia“).

- 
- 5.4 Dátumom účinnosti ukončenia sú všetky užívacie práva na Ukončený softvér, ktoré Zákazník užíva na základe Pôvodných zmlúv zrušené a Zákazník a jeho Ovládané osoby sú s okamžitou platnosťou a natrvalo povinní prestať používať Ukončený softvér. Zákazník je povinný zničiť všetky kópie a/alebo ukončiť akékoľvek používanie chránených informácií SAP/materiálov SAP v každej forme. Zákazník je povinný spoločnosti SAP písomne potvrdiť, že si splnil svoje povinnosti vyplývajúce z tohto odseku 5.4 Zmluvy. Zákazník súhlasí s tým, že písomne spoločnosti SAP potvrdí, že on aj každá z jeho Ovládaných osôb urobili to, čo je uvedené vyššie v tomto odseku.
- 5.5 Audit. Okrem práv spoločnosti SAP uvedených v časti Popisu ES „Overovanie“, bude mať spoločnosť SAP jednorazové právo, na základe predchádzajúceho upozornenia Zákazníka, vykonať audit inštalácie resp. inštalácií SAP u Zákazníka, a to na zabezpečenie dodržiavania povinností súvisiacich s Ukončením licencie uvedených v tejto Zmluvy.
- 5.6 Spoločnosť SAP a Zákazník sa okrem toho dohodli, že Dátumom účinnosti ukončenia musia byť všetky Služby podpory SAP pre Ukončený softvér, ako sú stanovené na základe Pôvodných zmlúv, vo vzťahu k Ukončenému softvéru, ukončené. Spoločnosť SAP a Zákazník sa okrem toho dohodli, že Základ pre výpočet údržby pre softvér licencovaný v súlade s Pôvodnými zmluvami a špecifikovaný v Prílohe č. 7 tejto Zmluvy je spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve upravený k Dátumu účinnosti ukončenia.
- 5.7 Dohoda o downgrade: Zmluvné strany sa dohodli, že s účinnosťou ku dňu 01.01.2015 dochádza k downgrade 399 SAP ERP Professional User na SAP ERP Limited Professional User. 399 SAP ERP Professional User bolo Zákazníkom nadobudnutých na základe Pôvodných zmlúv.
- 5.8 Dohoda o definícií Používateľov Limited Professional User: Zmluvné strany sa dohodli, že s účinnosťou ku dňu uzatvorenia tejto Zmluvy sa na Používateľov Limited Professional User nadobudnutých Zákazníkom v súlade s čl. 5.7 Zmluvy uplatní definícia používateľa kategórie Limited Professional User tvoriaca Prílohu č. 8 tejto Zmluvy.
- 5.9 Základný poplatok za Služby podpory SAP: Spoločnosť SAP a Zákazník sa dohodli, že na základe Časti B tejto Zmluvy aktuálny ročný poplatok za SAP Enterprise support na základe Pôvodných zmlúv sa znižuje o 195 401,10 EUR bez DPH pre rok 2015. Pre vylúčenie pochybností, týmto nie sú dotknuté ustanovenia Pôvodných zmlúv o spôsobe zmeny / zvýšenia poplatku za Služby podpory SAP (označené aj služby údržby).
- 5.10 Nedoplatky: Ku dňu podpisu tejto Zmluvy eviduje SAP voči Zákazníkovi neuhradené pohľadávky špecifikované v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy, ktoré Zákazník podpisom tejto Zmluvy uznáva čo do dôvodu a aj čo do výšky a zaväzuje sa tieto uhradiť v stanovenej lehote splatnosti dohodnutej v jednotlivých Pôvodných zmluvách, na základe ktorých k fakturácii došlo. Ďalej v prípade, ak v lehote podľa tohto odseku nedôjde k uhradeniu pohľadávok SAP voči Zákazníkovi, je SAP oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy bez uvedenia dôvodu s účinnosťou ku dňu doručenia takéhoto odstúpenia Zákazníkovi. SAP je oprávnený z dôvodu podľa predchádzajúcej vety odstúpiť od tejto Zmluvy aj len výlučne vo vzťahu k ČASTI B. tejto Zmluvy.
- 5.11 Osobitná dohoda: Zákazník podal dňa 29.9.2014 výpoveď Pôvodných zmlúv. Zákazník so súhlasom SAP vzal späť svoju výpoveď, čo Zmluvné strany potvrdzujú svojimi podpismi.
- 5.12 Vo všetkých ostatných ohľadoch zostávajú Pôvodné zmluvy bezo zmeny. Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany uvádzajú, že všetky pojmy uvedené veľkým písmenom majú rovnaký význam, ako im priznávajú Pôvodné zmluvy.
- 5.13 Zmluvné strany sa dohodli, že pred alebo najneskôr súčasne s uzatvorením tejto Zmluvy uzatvoria aj (i) Zmluvu o podpore SAP. V prípade, ak nedôjde k uzatvoreniu Zmluvy o podpore SAP najneskôr súčasne s touto Dohodou o ukončení, je SAP oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v celom rozsahu alebo len v ČASTI B. tejto Zmluvy, podľa rozhodnutia SAP, a to bez uvedenia dôvodu s účinnosťou ku dňu doručenia takéhoto odstúpenia Zákazníkovi.

## **ČASŤ C SPOLOČNÉ USTANOVENIA**

---

## **Článok VI**

### **Trvanie a výpoveď Zmluvy**

- 6.1 Táto Zmluva, vrátane jej príloh, nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami Zmluvných strán a účinnosť v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka v platnom znení dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia.
- 6.2 Táto Zmluva sa uzatvára na predmet uvedený v ČASTI A., Článku II, bod 2.1 tejto Zmluvy na dobu neurčitú a na predmet uvedený v ČASTI A., Článku II, bod 2.2 tejto Zmluvy na dobu do 31.12.2015.
- 6.3 SAP je oprávnený túto Zmluvu vypovedať ako celok alebo len v ČASTI A. alebo len v ČASTI B. 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) ak Zákazník i napriek písomnému upozorneniu zo strany SAP a stanoveniu dodatočného termínu na plnenie je v omeškaní s úhradou ceny licencie alebo jej časti podľa tejto Zmluvy dlhšie než tridsať (30) dní, alebo ak je Zákazník v omeškaní s úhradou ceny za poskytovanie služieb údržby Software dlhšie ako šesť (6) mesiacov, alebo
  - b) porušenie autorského práva vo vzťahu k predmetu tejto Zmluvy alebo porušenie práv k databázam alebo cudzím počítačovým programom, alebo
  - c) porušenie povinností Zákazníka podľa tejto Zmluvy týkajúcich sa užívania Software, alebo
  - d) neuhradenie pohľadávok SAP podľa bodu 5.10 tejto Zmluvy.
- 6.4 Výpoveďou tejto Zmluvy zo strany SAP nie je dotknuté právo SAP na zaplatenie ceny podľa tejto Zmluvy.
- 6.5 Obidve Zmluvné strany sú oprávnené túto Zmluvu ukončiť v časti týkajúcej sa poskytovania služieb údržby SAP Enterprise Support v súlade s ustanoveniami uvedenými v bode 6. Popisu ES.
- 6.6 Zákazník je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť v prípade podstatného porušenia tejto Zmluvy zo strany SAP, ktorým je prípad, ak práva tretích osôb napriek opatreniam, ktoré uskutočnil SAP a napriek súčinnosti Zákazníka riadne poskytnutej k týmto opatreniam znemožňujú užívanie Software, alebo prípad, že vady Software spôsobené SAP, opakovane znemožňujú Zákazníkovi užívanie Software. Odstúpenie je účinné doručením SAP.
- 6.7 Zákazník je oprávnený vypovedať túto Zmluvu najskôr po úplnom zaplatení ceny za Software s tým, že vrátenie akéhokoľvek plnenia poskytnutého SAP je výslovne vylúčené.

## **Článok VI**

### **Záverečné ustanovenia**

- 6.1 Pokiaľ v tejto Zmluve nebolo dohodnuté niečo iné, vzájomné vzťahy Zmluvných strán sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka, subsidiárne ustanoveniami Občianskeho zákonníka a príslušnými právnymi predpismi SR. Zmluvný vzťah sa bude riadiť právnym poriadkom platným na území SR a na riešenie sporov je príslušný slovenský súd.
- 6.2 Vo všetkých aspektoch, ktoré táto Zmluva neupravuje sa aplikujú VOP vzťahujúcimi sa na licenciu na štandardný softvér a súvisiacu podporu a tiež príslušným Popisom Služieb podpory. Tieto dokumenty tvoria prílohu tejto Zmluvy. V prípade rozporu alebo nesúlady medzi ustanoveniami jednotlivých súčastí tejto Licenčnej zmluvy bude platiť nasledujúce poradie: (i) táto Zmluva (ii) VOP, (iii) príslušný Popis služieb podpory.
- 6.3 Zákazník preberá zodpovednosť za porušenie ustanovení tejto Zmluvy a/alebo VOP ním a ďalšími osobami, ktorým umožní prístup k Software alebo k softvéru licencovanému podľa

---

Pôvodných zmlúv a zodpovedá za tieto porušenia ako by porušil Zmluvu a/alebo VOP sám a zaväzuje sa uspokojiť akékoľvek takto vzniknuté nároky SAP.

- 6.4 Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli povinnej Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nie je možné rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla najprv v dobe, keď povinná strana bola v oneskorení s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.
- 6.5 Táto Zmluva vrátane jej Príloh a VOP predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy a nahradzujú všetky predchádzajúce dohody medzi účastníkmi ústne i písomné. Vzťahy medzi Zmluvnými stranami neupravené v tejto Zmluve sa spravujú Popisom ES a/alebo VOP v ich aktuálnom znení s výnimkou bodov 8.1 až 8.4 VOP, ktoré sa medzi stranami neaplikujú. Zmluvné vzťahy, ktoré nie sú riešené touto Zmluvou a ani VOP, ale z nej vyplývajú, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a subsidiárne ustanoveniami Občianskeho zákonníka. Ustanovenia tejto Zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami VOP.
- 6.6 Obsah Zmluvy môže byť zmenený alebo doplnený len formou písomných dodatkov, odsúhlasených a podpísaných oprávnenými zástupcami obidvoch strán.
- 6.7 Táto Zmluva je spísaná v šiestich (6) vyhotoveniach, z ktorých Zákazník obdrží štyri (4) vyhotovenia a SAP obdrží dve (2) vyhotoveniach.

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

V Bratislave dňa \_\_\_\_\_

V Bratislave dňa \_\_\_\_\_

.....  
Ing. Dušan Šefčík  
Generálny riaditeľ  
Železnice Slovenskej republiky

.....  
Richard Guga  
Generálny riaditeľ  
SAP Slovensko s.r.o.  
Podpisujúci na základe plnomocenstva

.....  
Ing. Rastislav Glasa  
Námestník generálneho riaditeľa pre ekonomiku  
Železnice Slovenskej republiky

.....  
Zuzana Suchanová  
Finančná riaditeľka  
SAP Slovensko s.r.o.

## Príloha č. 1

### Časť I:

Ocenený zoznam položiek predmetu zmluvy vrátane uvedenia kalkulácie ceny

#### Poskytnuté licencie Software:

Položka	Jednotka	Jednotková cena	Počet	Cena (bez DPH)
SAP NetWeaver Process Orchestration	1 CPU core	80.000,00 EUR	1	80.000,00 EUR
SAP BusinessObjects BI Suite, analytics edition (user)	1 user	2.760,00 EUR	100	276.000,00 EUR
Celková hodnota SAP licencií:				356.000,00 EUR
SAP NW PO zľava vo výške 15%				12.000,00 EUR
SAP BO BI Suite zľava vo výške 20%				55.200,00 EUR
Celková zákaznícka zľava (spolu)				- 67.200,00 EUR
Celková cena licencií po zľave:				288.800,00 EUR

#### Zmluvná cena k úhrade bez DPH:

Základ pre výpočet poplatku za údržbu SAP Enterprise Support:	288 800,00 EUR
Percento aktuálneho poplatku za údržbu SAP Enterprise Support:	22 %
Aktuálny ročný poplatok za údržbu bez DPH:	63 536,00 EUR
Aktuálny štvrtročný poplatok za údržbu bez DPH:	15 884,00 EUR

### Časť II:

Kontaktné osoby pre plnenie predmetu zmluvy:

Kontaktná osoba Zákazníka: Ing. Erich Demčák, [demcak.erich@zsr.sk](mailto:demcak.erich@zsr.sk),  
Kontaktná osoba SAP: Bruno Bartoš, [bruno.bartos@sap.com](mailto:bruno.bartos@sap.com),



Príloha č. 2 KZ č. ....

### **Prístupové údaje k Software**

Prístup k Software: <http://service.sap.com>

User-ID: S0000142001

Password: existujúce

## Popis Služieb podpory SAP Enterprise Support (ďalej len „Popis“)

V každom prípade, v ktorom sú ustanovenia tohto Popisu v rozpore alebo sa nezhodujú s ustanoveniami Zmluvy vrátane všetkých jej dodatkov, príloh, objednávok alebo iných dokumentov pripojených alebo zahrnutých do Zmluvy ako odkaz, majú prednosť a platia ustanovenia tohto Popisu. . Tento Popis upravuje poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support spoločnosťou SAP (ďalej len „Služby podpory SAP Enterprise Support“) pre všetky softvéry licencované Zákazníkom na základe Zmluvy (ďalej spoločne uvádzané ako „Riešenia Enterprise Support“) okrem softvéru, na ktorý sa vzťahujú výlučne osobitné zmluvy o podpore.

### 1. Definície:

- 1.1 Výraz „Spustenie produktívnej prevádzky“ (Go-Live) označuje okamih, od ktorého po implementácii Riešení Enterprise Support alebo po upgrade Riešení Enterprise Support môže Zákazník začať používať Riešenia Enterprise Support na spracovávanie skutočných údajov v produktívnej prevádzke a na prevádzku svojich interných podnikových operácií zákazníka v súlade so zmluvou.
- 1.2 „Riešenie(a) Zákazníka“ znamená Riešenia Enterprise Support a akýkoľvek iný softvér licencovaný Zákazníkom tretími stranami za predpokladu, že taký softvér tretích strán je prevádzkovaný v spojení s Riešeniami Enterprise Support.
- 1.3 „Produktívny systém“ znamená produktívny systém SAP používaný pre chod interných podnikových operácií Zákazníka, v ktorom sa zaznamenávajú údaje Zákazníka.
- 1.4 „Softvérové riešenie(a) SAP“ znamená skupinu jedného alebo viacerých Produktívnych systémov, na ktorých sú prevádzkované Riešenia Zákazníka a ktoré sú zamerané na konkrétny funkčný aspekt činnosti Zákazníka. Podrobnosti a príklady sú uvedené na stránkach SAP Service Marketplace (ako je uvedené v pokyne SAP Note 1324027 alebo v ktoromkoľvek budúcom SAP Note, ktorý nahradí SAP Note 1324027).
- 1.5 „Servisný zásah“ znamená sériu činností a úloh podpory vykonávaných na diaľku za účelom zhromažďovania ďalších informácií komunikovaním alebo analýzou Produktívneho systému, ktorých výsledkom je zoznam odporúčaní. Servisný zásah môže byť vykonávaný manuálne, ako „self-service“ alebo plne automatizovaným spôsobom.
- 1.6 „Top-Issue“ znamená problémy a/alebo poruchy, identifikované a prioritizované spoločnosťou SAP spolu so Zákazníkom v súlade so štandardmi SAP a ktoré (i) ohrozujú spustenie predproduktívneho systému do prevádzky (Go-Live), alebo (ii) majú zásadný obchodný dopad na Produktívny systém.
- 1.7 „Miestna pracovná doba“ (Local Office Time) znamená bežnú pracovnú dobu (od 8:00 do 18:00) počas bežných pracovných dní v súlade s príslušnými štátnymi sviatkami a dňami pracovného pokoja, ktoré sa dodržiavajú v danej pobočke SAP. Čo sa týka výhradne Služieb podpory SAP Enterprise Support, obidve strany sa môžu navzájom dohodnúť, že ako referencia pre Miestnu pracovnú dobu sa použije iná pobočka spoločnosti SAP.

2. **Rozsah Služby podpory SAP Enterprise Support.** Zákazník je oprávnený požadovať a spoločnosť SAP poskytne Služby podpory SAP Enterprise Support v tej miere, v akej ich vo všeobecnosti poskytujú na tomto území. Poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support v súčasnosti zahŕňa:

#### Priebežné zlepšovanie a inovácia

- Nové vydania softvéru licencovaných Riešení SAP Enterprise 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 prispôbiť ju zmenám právnych a regulačných požiadaviek.
- Pre verzie kľúčových aplikácií SAP Business Suite 7 (počínajúc aplikáciou SAP ERP 6.0 a verziami SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodávanými v roku 2008) môže spoločnosť SAP poskytovať rozšírené funkcie a/alebo inovácie pomocou balíkov rozšírenia alebo inými dostupnými spôsobmi. Počas obdobia štandardnej údržby pre verziu kľúčovej aplikácie SAP spoločnosť SAP v súčasnosti postupuje tak, že poskytuje jeden balík rozšírenia alebo inú aktualizáciu raz za kalendárny rok.
- Technologické aktualizácie na podporu operačných systémov a databáz tretej strany. Dostupný zdrojový kód ABAP pre softvérové aplikácie SAP a dodatočne vydané a podporované funkčné moduly.
- Riadenie softvérových zmien, ako napríklad zmeny konfiguračných nastavení alebo upgrade Riešení Enterprise Support, je v súčasnosti podporované napríklad pomocou obsahových a informačných materiálov, nástrojov pre kopírovanie klienta a entít a nástrojov pre porovnanie zákaznických úprav (customizácia).
- Spoločnosť SAP poskytne Zákazníkovi päť dní služieb vzdialenej podpory od architektov riešenia SAP na jeden kalendárny rok,
  - o na pomoc Zákazníkovi pri hodnotení inovačných schopností najnovšieho zlepšovacieho balíčka SAP (SAP Enhancement Package) a pri hodnotení, ako môže byť najnovší zlepšovací balíček SAP využitý pre požiadavky obchodných procesov Zákazníka.
  - o na pomoc Zákazníkovi vo forme inštrukcie prenosu vedomostí, na jeden deň, pre definovaný softvér/aplikácie od spoločnosti SAP alebo komponenty Globálnej architektúry podpory. Obsah a plány inštrukcie sú momentálne uvedené na <http://service.sap.com/enterprisesupport>. Zodpovednosť za metodiku plánovania, dostupnosti a dodávok nesie spoločnosť SAP.
- Spoločnosť SAP poskytuje Zákazníkovi prístup na riadené samoobslužné služby ako súčasť SAP Solution Manager Enterprise Edition, čím pomáha Zákazníkovi optimalizovať technické riadenie vybraných Riešení Enterprise Support.
- Konfiguračné pokyny a obsah pre Riešenia Enterprise Support sú obvykle poskytované v rámci SAP Solution Manager Enterprise Edition. Osvedčené postupy (Best Practices) pre SAP System Administration a SAP Solution Operations pre Riešenia Enterprise Support.
- Konfiguračný a operačný obsah SAP je podporovaný ako neoddeliteľná súčasť Riešení Enterprise Support.
- Popis obsahu, nástrojov a procesov pre SAP aplikáciu Riadenie životného cyklu sú súčasťou SAP Solution Manager Enterprise Edition, Riešení Enterprise Support a/alebo príslušnej Dokumentácie pre Riešenia Enterprise Support.

#### Rozšírená podpora pre balíky rozšírenia a iné aktualizácie softvéru SAP

Spoločnosť SAP ponúka špeciálne kontroly na diaľku poskytované expertmi pre riešenia SAP, s cieľom analyzovať plánované alebo existujúce úpravy a identifikovať prípadné možné konflikty medzi Uživatelským kódom Zákazníka a balíkmi rozšírenia a inými aktualizáciami Riešení Enterprise Support. Každá kontrola sa vykonáva pre jednu konkrétnu zmenu v jednom z krokov kľúčových obchodných procesov Zákazníka. Zákazník je oprávnený získať dve služby z jednej z nasledujúcich kategórií za jeden kalendárny rok na jedno Softvérové riešenie SAP.

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

## Globálna architektúra podpory

- SAP Service Marketplace - databáza znalostí spoločnosti SAP a extranet spoločnosti SAP určený na poskytovanie znalostí, prostredníctvom ktorého SAP sprístupňuje obsah a služby výlučne zákazníkom a partnerom spoločnosti SAP.
- Pokyny SAP (SAP Notes) na SAP Service Marketplace dokumentujú softvérové chyby a obsahujú informácie o tom, ako odstraňovať chyby, vyhýbať sa im a obchádzať ich. Pokyny SAP obsahujú opravy kódovania, ktoré môžu zákazníci implementovať do svojho systému SAP. Pokyny SAP takisto dokumentujú súvisiace problémy, otázky zákazníkov a odporúčané riešenia (napr. customizačné nastavenia).
- SAP Note Assistant – nástroj umožňujúci nainštalovať špecifické úpravy a zlepšenia k SAP komponentom.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – ako je popísané v článku 2.4

## Podpora kľúčových aplikácií a procesov („podpora Mission Critical“)

- Globálne spracovanie správ (Global message handling) spoločnosťou SAP v prípade problémov vzťahujúcich sa na Riešenia Enterprise Support, vrátane Dohôd o úrovni služieb (Service Level Agreements) pre Počiatočné reakčné časy a Nápravné opatrenia (pre viac informácií pozri bod 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center – ako je popísané v článku 2.2.
- Priebežné kontroly kvality (Continuous Quality Check) – ako je popísané v článku 2.3.
- Globálna analýza (v režime 24x7) hlavných príčin a eskalačné procedúry v súlade s článkom 2.1 nižšie.
- Analýza hlavných príčin pre Uživateľský kód: Pre uživateľský kód Zákazníka vytvorený pomocou vývojového prostredia SAP poskytuje SAP podpornú analýzu hlavných príčin problémov kľúčových aplikácií v súlade s procesom Globálneho spracovania správ a s Dohodou o úrovni služieb (SLA) uvedenými v bode 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3, pričom táto analýza sa vzťahuje na stupne priority hlásenia „veľmi vysoká“ a „vysoká“. Ak je Uživateľský kód Zákazníka zdokumentovaný podľa vtedy platných štandardov SAP (pre podrobnosti pozri <http://service.sap.com/>), môže spoločnosť SAP poskytnúť metodické pokyny, aby Zákazníkovi pomohla problém vyriešiť.

## Iné komponenty, metodiky, obsah a účasť v Komunitě

- Monitorovacie komponenty a agenti pre systémy na monitorovanie dostupných zdrojov a zhromažďovanie informácií o stave systému pre Riešenia Enterprise Support (napr. výstraha SAP EarlyWatch Alert).
- Predkonfigurované testovacie šablóny a testovacie prípady sa zvyčajne dodávajú prostredníctvom SAP Solution Manager Enterprise Edition. SAP Solution Manager Enterprise Edition okrem toho pomáha Zákazníkovi pri testovacích aktivitách funkciami, ktoré v súčasnosti zahŕňajú tieto súčasti:
  - Správa testovania pre Riešenia Enterprise Support pomocou funkcionality poskytovanej ako súčasť SAP Solution Manager Enterprise Edition
  - Manažment kvality pre riadenie pomocou „Quality-Gates“
  - Nástroje pre automatické testovanie poskytované spoločnosťou SAP
  - Nástroje poskytované spoločnosťou SAP na pomoc pri optimalizácii rozsahu regresného testu. Takéto nástroje podporujú identifikovanie podnikových procesov, ktorých sa týka plánovaná zmena softvérových riešení SAP, a poskytujú odporúčania pre rozsah testovania, ako aj pre generovanie testovacích plánov (podrobnosti nájdete na <http://service.sap.com/>).
- Obsahové a doplnkové nástroje, určené na pomoc pri zvyšovaní efektívnosti, ktoré môžu zahŕňať implementačné metodológie a štandardné postupy, implementačnú príručku Implementation Guide (IMG) a Business Configuration (BC) Sets.
- Prístup k metodickým pokynom cez SAP Service Marketplace, ktorý môže zahŕňať implementačné a prevádzkové procesy a obsah určený na pomoc pri znižovaní nákladov a rizík. Tento obsah v súčasnosti zahŕňa:
  - End-to-End Solution Operations: pomáha Zákazníkovi pri optimalizácii end-to-end operácií jeho softvérového riešenia SAP,
  - Metodológia Run SAP: pomáha Zákazníkovi pri správe aplikácií, operáciách podnikových procesov a správe technologickej platformy SAP NetWeaver® a v súčasnosti obsahuje:
    - Štandardy SAP pre operácie riešení,
    - Cestovnú mapu (Road map) pre Run SAP pre implementáciu operácií end-to-end riešení,
    - Nástroje vrátane riešenia riadenia aplikácií SAP Solution Manager Enterprise Edition. Ďalšie informácie o metodológii Run SAP nájdete na <http://service.sap.com/runsap>
- Účasť v Komunitě zákazníkov a partnerov SAP (cez SAP Service Marketplace), ktorá poskytuje informácie o osvedčených podnikových postupoch, ponúkaných službách atď.

**2.1. Globálne spracovanie správ a dohoda o úrovni služieb (SLA).** V prípade, že Zákazník nahlási poruchu, SAP podporuje Zákazníka poskytnutím informácií o tom, 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 na procese riešenia hlásenia majú kedykoľvek prístup k statusu hlásenia. Ďalšie informácie o definícii priorit hlásenia nájdete v pokyne SAP Note 67739.

Vo výnimočných prípadoch sa môže Zákazník kontaktovať so spoločnosťou SAP aj telefonicky. Za účelom takého kontaktu (a v ostatných stanovených prípadoch) požaduje SAP od Zákazníka, aby poskytol vzdialený prístup, ako je uvedené v článku 3.2(iii).

Nasledujúce dohody o úrovni služieb („SLA“) sa vzťahujú na všetky hlásenia Zákazníka o potrebe podpory, ktoré SAP akceptuje ako hlásenia s prioritou 1 alebo 2 a ktoré spĺňajú predpoklady uvedené v tomto Popise. Tieto SLA začnú platiť od prvého celého kalendárneho štvrťroka po dátume účinnosti tohto Popisu. Za „kalendárny štvrťrok“ sa považuje trojmesačné obdobie končiacie 31. marcom, 30. júnom, 30. septembrom a 31. decembrom daného kalendárneho roka.

### 2.1.1 SLA pre počiatočné reakčné časy:

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

b. **Hlásenia podpory s prioritou 2 („vysoká“ - High).** SAP zareaguje na hlásenia o potrebe podpory s prioritou 2 SAP do štyroch (4) hodín od prijatia takého hlásenia o potrebe podpory s prioritou 2 spoločnosťou SAP počas miestnej pracovnej doby SAP. Hláseniu sa priradí prioritou 2, ak sú vážne postihnuté bežné podnikové operácie v produktívnom systéme a nie je možné vykonávať nevyhnutné úlohy. Je to spôsobené nesprávnymi alebo nefungujúcimi funkciami v systéme SAP, ktoré sú potrebné na vykonávanie takýchto operácií a/alebo úloh.

2.1.2 SLA pre reakčný čas pre nápravné opatrenia pri hláseniach o potrebe podpory s prioritou 1: spoločnosť SAP poskytne riešenie, dočasné riešenie alebo akčný plán na vyriešenie (ďalej len „nápravné opatrenie“) pre hlásenia podpory Zákazníka s prioritou 1 do štyroch (4) hodín od prijatia takého hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 spoločnosťou SAP (24 hodín denne, sedem dní v týždni) (ďalej len „SLA pre nápravné opatrenie“). V prípade, že sa Zákazníkovi poskytne ako nápravné opatrenie akčný plán, tento akčný plán musí obsahovať: (i) stav procesu riešenia; (ii) ďalšie plánované kroky vrátane určenia zodpovedných zdrojov SAP; (iii) požadované akcie Zákazníka na podporu procesu riešenia; (iv) ak je to možné, plánované dátumy akcií SAP a (v) dátum a čas nasledujúcej aktualizácie stavu spoločnosťou SAP. Nasledujúce aktualizácie stavu budú obsahovať zhrnutie doposiaľ vykonaných akcií; ďalšie plánované kroky a dátum a čas nasledujúcej aktualizácie stavu. SLA pre nápravné opatrenie sa vzťahuje len na tú časť času spracovania, keď sa hlásenie spracováva v SAP („Čas spracovania“). Čas spracovania nezahŕňa čas, keď má hlásenie status „Customer Action“ alebo „SAP Proposed Solution“, kde (a) stav „Customer Action“ znamená, že hlásenie o potrebe podpory bolo postúpené Zákazníkovi; a (b) stav „SAP Proposed Solution“ znamená, že spoločnosť SAP poskytla nápravné opatrenie, ako je uvedené v tomto Popise. SLA pre nápravné opatrenie sa považuje za splnenú, ak do štyroch (4) hodín času spracovania: SAP navrhne riešenie, dočasné riešenie alebo akčný plán alebo ak Zákazník súhlasí so znížením úrovne priority hlásenia.

### 2.1.3 Predpoklady a výluky.

2.1.3.1 Predpoklady. SLA budú aplikované len pod podmienkou splnenia nasledujúcich predpokladov pre hlásenia o potrebe podpory: (i) Analýzy hlavných príčin pre Uživateľský kód podľa článku 2 sa hlásenia podpory týkajú Verzií Riešení Enterprise Support, ktoré SAP klasifikuje so statusom dodávky „neobmedzená dodávka“, „unrestricted shipment“; (ii) hlásenia podpory predkladá Zákazník v angličtine prostredníctvom SAP Solution Manager Enterprise Edition v súlade s aktuálne platnou procedúrou SAP pre prihlásenie sa na spracovávanie hlásenia o potrebe podpory, pričom hlásenie obsahuje potrebné relevantné podrobnosti (podľa Pokynu SAP Note 16018 alebo akéhokoľvek budúceho pokynu SAP Note, ktorý nahradí SAP Note 16018), aby spoločnosť SAP mohla prijať opatrenia v súvislosti s hlásenou chybou; (iii) hlásenia o potrebe podpory sa týkajú Verzie produktu Riešenia Enterprise Support, ktorá spadá pod základnú podporu (Mainstream Maintenance) alebo rozšírenú podporu (Extended Maintenance).

Pre hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 musí Zákazník splniť nasledujúce dodatočné predpoklady: (a) problém a jeho dopad na podnik sú popísané dostatočne podrobne na to, aby mohla spoločnosť SAP problém vyhodnotiť; (b) Zákazník dá k dispozícii na komunikáciu so spoločnosťou SAP na dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni anglicky hovoriacu kontaktnú osobu so školeniami a vedomosťami dostatočnými pre pomoc pri riešení hlásenia s prioritou 1 v súlade so záväzkami Zákazníka podľa tohto Popisu a (c) kontaktná osoba Zákazníka má možnosť sprístupniť vzdialené pripojenie do systému (Remote spojenie) a poskytnúť spoločnosti SAP potrebné prihlasovacie údaje do systému SAP.

2.1.3.2 Výluky. V prípade poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support sú zo SLA vylúčené nasledujúce typy hlásení s prioritou 1: (i) hlásenia o potrebe podpory týkajúce sa vydania, verzie a/alebo funkcií Riešení Enterprise Support vyvinutých špecificky pre Zákazníka (vrátane tých, ktoré vyvinula organizácia SAP Custom Development a/alebo dcérske spoločnosti SAP) s výnimkou užívateľského kódu vytvoreného pomocou vývojového prostredia SAP; (ii) hlásenia o potrebe podpory týkajúce sa národných/lokalizovaných verzií, ktoré nie sú súčasťou Riešení Enterprise Support a boli realizované ako partnerské nadstavby (Add-on), vylepšenia či modifikácie, sú výslovne vylúčené, a to i v prípade, že takéto lokalizované verzie boli vytvorené spoločnosťou SAP alebo spoločnosťou prepojenou so SAP; (iii) hlásenia o potrebe podpory, ktorých základnou príčinou nie je nesprávna, ale chýbajúca funkcia („development request/vývojová požiadavka“) alebo ak ide o hlásenia o potrebe podpory, ktoré vyžadujú poskytnutie poradenských služieb.

### 2.1.4 Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb.

2.1.4.1 Záväzky spoločnosti SAP podľa SLA, ako je uvedené vyššie, sa budú považovať za splnené, ak k príslušnej reakcii dôjde v stanovenej lehote deväťdesiatich piatich percentách (95%) všetkých prípadov pre všetky SLA v období jedného kalendárneho štvrťroka. V prípade, že Zákazník zadá menej ako dvadsať (20) hlásení (v súhrne pre všetky SLA) podľa vyššie uvedených SLA v ktoromkoľvek kalendárnom štvrťroku počas doby platnosti podpory, Zákazník súhlasí s tým, že povinnosti spoločnosti SAP podľa vyššie uvedených SLA sa pokladajú za splnené, ak spoločnosť SAP neprekročila stanovený časový rámec SLA pri viac než jednom hlásení podpory počas príslušného kalendárneho štvrťroka.

2.1.4.2. S prihliadnutím na to, čo je uvedené v bode 2.1.4.1, budú v prípade nesplnenia lehôt pre SLA (každý prípad potom predstavuje „porušenie“) platiť nasledujúce pravidlá a postupy: (i) Zákazník bude písomne informovať SAP o akomkoľvek údajnom porušení; (ii) SAP vyšetrí každé také tvrdenie a poskytne písomnú správu dokazujúcu alebo vyvracajúcu oprávnenosť tvrdenia Zákazníka; (iii) Zákazník poskytne SAP primeranú pomoc v úsilí o odstránenie akýchkoľvek problémov alebo procesov brániacich spoločnosti SAP poskytovať plnenie v súlade s SLA; (iv) s prihliadnutím na tento bod 2.1.4, ak sa na základe správy preukáže porušenie zo strany SAP, SAP pripíše Zákazníkovi kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb [„SLC“ (Service Level Credit)] na nasledujúcu faktúru za poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support Zákazníka rovnajúci sa štvrtine percenta (0,25 %) poplatku za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support Zákazníka za príslušný kalendárny štvrťrok pre každé nahlásené a preukázané porušenie, pričom kredit SLC podlieha maximálnemu limitu za kalendárny štvrťrok vo výške piatich percent (5 %) poplatku za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support Zákazníka za príslušný kalendárny štvrťrok. Zákazník je zodpovedný za oznámenie akýchkoľvek SLC spoločnosti SAP do jedného mesiaca po skončení kalendárneho štvrťroka, v ktorom došlo k porušeniu. Podmienkou zaplatenia akejkoľvek penalizácie je doručenie opodstatnenej písomnej žiadosti Zákazníka o SLC spoločnosti SAP. SLC uvedený v tomto bode 2.1.4 predstavuje jediný a vylučný opravný prostriedok Zákazníka vzhľadom na akékoľvek údajné alebo skutočné porušenie a zahŕňa aj náhradu škody, ktorá v dôsledku toho môže Zákazníkovi vzniknúť.

**2.2 Poradenské stredisko podpory SAP - „Support Advisory Center“.** Pre problémy s prioritou 1 a Top-Issues priamo spojené s Riešeniami Enterprise Support spoločnosť SAP sprístupní v rámci svojej servisnej organizácie globálne kontaktné oddelenie, ktoré sa vzťahuje na podporu Mission Critical („Support Advisory Center“). Stredisko „Support Advisory Center“ bude poverené nasledujúcimi úlohami týkajúcimi sa podpory Mission Critical: (i) vzdialená podpora pre Top-Issues – Support Advisory Center bude pôsobiť ako ďalšia úroveň eskalácie, ktorá umožní nepretržitú analýzu (v režime 24x7) hlavných príčin za účelom identifikácie problému; (ii) plánovanie dodávky služby Priebežnej kontroly kvality (Continuous Quality Check) v spolupráci s oddelením IT Zákazníka vrátane tvorby harmonogramu a koordinácie dodávky; (iii) na požiadanie poskytuje report o Službách podpory SAP Enterprise Support za kalendárny rok; (iv) vzdialená primárna certifikácia Zákazníckeho kompetenčného strediska (Customer Center of Expertise) v prípade požiadavky Zákazníka; a (v) poskytovanie rád v prípadoch, keď Priebežná kontrola kvality (s významom podľa článku 2.3 nižšie), akčný plán a/alebo písomné odporúčania SAP vykazujú kritický stav (t.j. červený report CQC) Riešenia Enterprise Support.

V rámci prípravy Priebežnej kontroly kvality prostredníctvom SAP Solution Manager Enterprise Edition kontaktná osoba Zákazníka a spoločnosť SAP spoločne vykonávajú jednu povinnú prípravnú operáciu („Úvodné hodnotenie“) pre Riešenia Enterprise Support. Úvodné hodnotenie bude vychádzať zo štandardov a dokumentácie SAP.

Jazykom používaným v stredisku Support Advisory Center je angličtina a stredisko bude pre kontaktnú osobu (s významom uvedeným ďalej) alebo jej oprávneného zástupcu k dispozícii dvadsaťštyri hodín denne sedem dní v týždni pre požiadavky týkajúce sa podpory Mission Critical. Aktuálne platné lokálne alebo globálne telefonické spojenia sú k dispozícii v pokyne SAP Note 560499.

Support Advisory Center je zodpovedné len za vyššie uvedené úlohy súvisiace s podporou Mission Critical v rozsahu, v ktorom sú tieto úlohy priamo spojené so záležitosťami alebo eskaláciami týkajúcimi sa Riešenia Enterprise Support.

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

CQC môže pozostávať z jedného alebo viacerých manuálnych alebo automatizovaných Servisných zásahov vykonávaných na diaľku. Je oprávnená vykonávať ďalšie CQC v prípade naliehavých výstrah hlásených prostredníctvom SAP EarlyWatch Alert alebo v prípadoch, keď sa Zákazník a SAP Advisory Center spoločne dohodnú, že takáto služba je potrebná za účelom spracovania Top-Issue. Strany sa spoločne dohodnú na detailoch, akými sú presný typ a priority CQC a úlohy SAP a povinnosti Zákazníka spolupracovať. Na konci CQC predloží SAP Zákazníkovi akčný plán a/alebo písomné odporúčania.

Zákazník berie na vedomie, že kompletne zásahy CQC alebo ich časti môže vykonávať SAP a/alebo certifikovaný partner spoločnosti SAP v úlohe jeho subdodávateľa na základe štandardov a metodiky CQC spoločnosti SAP. Zákazník sa zaväzuje, že poskytne príslušné zdroje, okrem iného vrátane zariadení, údajov, informácií a vhodného a kooperatívneho personálu, aby sa uľahčila realizácia CQC podľa tohto Popisu. Zákazník berie na vedomie, že spoločnosť SAP obmedzuje možnosť zmeniť termín pre poskytnutie CQC na maximálne tri zmeny za rok. Zmena termínu musí byť vykonaná minimálne päť (5) pracovných dní pred plánovaným termínom jej poskytnutia. V prípade, že Zákazník nedodrží tieto pravidlá, SAP nie je povinný poskytnúť mu ročnú CQC.

#### **2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition pri poskytovaní Služieb podpory SAP Enterprise Support.**

2.4.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition (a akákoľvek následná poskytnutá verzia SAP Solution Manager Enterprise Edition) musí byť používaný v súlade so Zmluvou a je určený len na nasledujúce účely v rámci poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support: (i) poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support a služieb podpory pre Riešenie Zákazníka vrátane dodávky, inštalácie softvéru a technologickej údržby pre Riešenia Enterprise Support; a(ii) riadenie životného cyklu aplikácií Riešenia Zákazníka a všetkých ďalších softvérových komponentov a IT so zakúpenou licenciou alebo získané zákazníkom iným spôsobom od tretích strán, pokiaľ je takýto softvér tretej strany, softvérové komponenty a IT prevádzkované v súlade s Riešeniami Enterprise Support a sú potrebné na dokončenie podnikových procesov Zákazníka, ako je uvedené v dokumentácii riešenia v SAP Solution Manager Enterprise Edition („Doplnkové podporované funkcie“). Toto riadenie životného cyklu aplikácií je obmedzené výlučne na nasledujúce účely:

- implementácia, konfigurácia, testovanie, operácie, neustále zdokonaľovanie a diagnostika
- riadenie porúch (servisné stredisko), problémov a zmenových požiadaviek aktivované pomocou technológie SAP CRM integrovanej v SAP Solution Manager Enterprise Edition
- administrácia, monitorovanie, ohlasovanie a business intelligence aktivované pomocou technológie SAP NetWeaver integrovanej v SAP Solution Manager Enterprise Edition. Business intelligence je možné vykonať aj v prípade, ak je Zákazníkom ako súčasť Riešení Enterprise Support licencovaný potrebný softvér SAP BI.

Pri riadení životného cyklu aplikácií, ako je uvedené v článku 2.4.1(ii) vyššie, zákazník sa nevyžaduje samostatná Zákaznícka licencia na balík pre SAP CRM. Zákazník musí vlastniť potrebné licencie definovaných používateľov, aby mohol používať nástroj SAP Solution Manager.

2.4.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition sa nesmie používať na iné účely, než ako je popísané vyššie. Zákazník nebude používať SAP Solution Manager Enterprise Edition pre (i) scenáre CRM, ako napr. servisné plány, kontrakty, riadenie spätného hlásenia servisu, okrem prípadov scenárov CRM, ktoré sú vyslovene uvedené v článku 2.4.1; (ii) typy používania SAP NetWeaver okrem prípadov uvedených vyššie alebo (iii) riadenie životného cyklu aplikácií a predovšetkým riadenie porúch (servisné stredisko) okrem riešení Zákazníka a doplnkových podporovaných funkcií a (iv) funkcie zdieľaných služieb iných ako IT vrátane HR, financií a obstarávania. Toto ustanovenie nemá vplyv na predchádzajúce obmedzenia.

2.4.3 Spoločnosť SAP môže na vlastnú zodpovednosť priebežne aktualizovať prípady použitia pre SAP Solution Manager Enterprise Edition na SAP Service Marketplace na <http://service.sap.com/solutionmanager> v súlade s týmto článkom 2.4.

2.4.4 Zákazník bude SAP Solution Manager Enterprise Edition používať len počas obdobia účinnosti tohto Popisu výlučne definovanými používateľmi licencovanými Zákazníkom podliehajúcimi licenčným právami pre softvér a výlučne na účely podpory Zákazníka s podporou interných podnikových procesov Zákazníka. Právo na používanie iných funkcií SAP Solution Manager Enterprise Edition než aké sú uvedené vyššie, bude podliehať osobitnej písomnej zmluve so spoločnosťou SAP i v takom prípade, že také funkcie sú prístupné pomocou SAP Solution Manager Enterprise Edition alebo súvisia so SAP Solution Manager Enterprise Edition. Bez ohľadu na predchádzajúce obmedzenie definovaných používateľov je Zákazník oprávnený povoliť ktorémukoľvek zo svojich zamestnancov používať webové samoobslužné služby v SAP Solution Manager Enterprise Edition počas doby platnosti tohto Popisu výlučne na vytváranie žiadostí o poskytnutie podpory, vyžiadanie stavu žiadosti o poskytnutie podpory a informácií priamo súvisiacich s riešeniami Zákazníka a doplnkovými podporovanými funkciami.

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

2.4.7 Zákazník nesmie ponúkať používanie SAP Solution Manager Enterprise Edition ako službu tretím stranám, aj keď tieto tretie strany majú licencovaný softvér SAP a definovaných používateľov; len ak tretie strany oprávnené na prístup k softvéru SAP podľa tejto Zmluvy majú povolený prístup k SAP Solution Manager Enterprise Edition výlučne na účely podpory týkajúcej sa SAP v rámci podpory interných podnikových procesov Zákazníka a v súlade s podmienkami tohto Popisu.

### **3. Povinnosti Zákazníka.**

**3.1 Riadenie Programu Služby podpory SAP Enterprise Support.** Aby mohol Zákazník dostávať Služby podpory SAP Enterprise Support v súlade s týmto Popisom, musí určiť kvalifikovanú, po anglicky hovoriacu kontaktnú osobu v rámci Zákazníckeho kompetenčného strediska (Zákaznícke COE) pre Support Advisory Center (označovanú tiež ako „Kontaktná osoba“) a musí SAP poskytnúť údaje o tejto Kontaktnéj osobe (najmä e-mailovú adresu a telefónne číslo), na ktorých sa dá s Kontaktnou osobou alebo jej oprávneným zástupcom kedykoľvek spojiť. Kontaktnou osobou Zákazníka musí byť autorizovaný zástupca Zákazníka splnomocnený prijímať potrebné rozhodnutia za Zákazníka alebo tieto rozhodnutia zabezpečiť bez zbytočného odkladu.

**3.2 Ostatné požiadavky.** Aby Zákazník mohol dostávať Služby podpory SAP Enterprise Support podľa tohto Popisu, musí ďalej spĺňať nasledujúce požiadavky:

(i) Neustále platiť poplatky za Služby podpory Enterprise Support v súlade so Zmluvou a týmto Popisom.

(ii) Inak plniť svoje povinnosti podľa Zmluvy a tohto Popisu.

(iii) Zabezpečiť a udržiavať vzdialený prístup (Remote spojenie) prostredníctvom technicky štandardného postupu určeného spoločnosťou SAP a poskytnúť spoločnosti SAP všetky potrebné oprávnenia, najmä pokiaľ ide o analýzu problémov ako súčasť spracovania hlásení. Takýto vzdialený prístup (Remote spojenie) musí byť zaistený bez obmedzení týkajúcich sa národnosti zamestnancov SAP, ktorí hlásenie spracujú, alebo krajiny, v ktorej sídlia. Zákazník berie na vedomie, že neudelenie prístupu môže viesť k oneskorenému spracovaniu hlásenia a poskytnutiu opráv, alebo k situácii, keď spoločnosť SAP nebude schopná poskytnúť účinnú pomoc. Pre služby podpory musia byť tiež nainštalované potrebné softvérové komponenty. Ďalšie informácie nájdete v pokyne SAP Note 91488.

(iv) Vytvoriť a udržiavať Zákaznícke COE certifikované spoločnosťou SAP spĺňajúce požiadavky v článku 4 nižšie.

(v) Mať nainštalovaný, nakonfigurovaný a produktívne používať softvérový systém SAP Solution Manager Enterprise Edition s najnovšími úrovňami opráv (patches) pre Bázu 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) Vykonať Úvodné Hodnotenie opísané v článku 2.2 a implementovať všetky odporúčania zo strany SAP klasifikované ako povinné.

(viii) Nadviazať spojenie medzi Zákazníkovou inštaláciou SAP Solution Manager Enterprise Edition a SAP a spojenie medzi Riešeniami Enterprise Support a Zákazníkovou inštaláciou SAP Solution Manager Enterprise Edition. Zákazník je povinný udržiavať Softvérové riešenia SAP a kľúčové podnikové procesy vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition aspoň v prípade Produktívnych systémov. Zákazník je povinný viesť dokumentáciu o akýchkoľvek projektoch realizácie alebo upgradu v rámci systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka.

(ix) Za účelom úplného sprístupnenia a aktivácie SAP Solution Manager Enterprise Edition je Zákazník povinný postupovať v súlade s príslušnou dokumentáciou.

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

(xi) Odoslať všetky chybové hlásenia prostredníctvom aktuálnej infraštruktúry podpory SAP, ktorú SAP priebežne sprístupňuje prostredníctvom aktualizácií, inovácií alebo doplnkov add-on.

(xii) Bez zbytočného odkladu informovať SAP o všetkých zmenách v inštaláciách a definovaných používateľoch Zákazníka a poskytnúť všetky ostatné informácie týkajúce sa Riešení Enterprise Support.

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

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

**4.2 Základné funkcie Zákazníckeho COE.** Zákaznícke COE musí spĺňať nasledujúce základné funkcie:

- Stredisko podpory (Support Desk): vytvorenie a prevádzka strediska podpory s dostatočným počtom konzultantov podpory pre platformy infraštruktúry/aplikácií a súvisiace aplikácie v rámci obvyklej miestnej pracovnej doby (minimálne 8 hodín za deň, 5 dní (pondelok až piatok) za týždeň). Proces podpory Zákazníka a odborné znalosti sa budú súčasne kontrolovať v rámci procesu plánovania služieb a certifikačného auditu.
- Riešenie zmluvných záležitostí: plnenie podmienok Zmluvy a licenčných podmienok v spolupráci so spoločnosťou SAP (meranie inštalácií (licenčný audit), účtovanie údržby, spracovanie objednávky novej Verzie, správa užívateľských kmeňových a inštaláčnych dát).
- Koordinácia požiadaviek na inovácie: zhromažďovanie a koordinácia požiadaviek na vývoj od Zákazníka a/alebo ktorejkoľvek z jeho Ovládaných osôb (pobočiek) za predpokladu, že sú takéto Ovládané osoby podľa Zmluvy oprávnené používať Riešenia Enterprise Support. V tejto pozícii je Zákaznícke COE malo taktiež fungovať ako rozhranie voči spoločnosti SAP a podniknúť akékoľvek kroky a rozhodnutia potrebné na to, aby sa zabránilo modifikácii Riešení Enterprise Support, ktoré nie sú nevyhnutné, a aby sa zaistilo, že plánované modifikácie sú v súlade so softvérovou stratégiou SAP a stratégiou SAP, týkajúcej sa Verzií.
- Riadenie informácií: zabezpečenie informovanosti (napr. prostredníctvom interných prezentácií, informačných a marketingových kampaní) o Riešení Enterprise Support a o Zákazníckom COE v rámci organizácie Zákazníka.
- CQC a ďalšie plánovanie vzdialených služieb: Zákazník sa pravidelne zúčastňuje na procese plánovania služieb so spoločnosťou SAP. Plánovanie služieb sa začína už počas prvej implementácie a bude prebiehať pravidelne.

**4.3 Certifikácia Zákazníckeho COE.** Zákazník musí vytvoriť certifikované Zákaznícke COE podľa nasledujúcej podmienky, najneskôr: (i) do dvanástich (12) mesiacov odo dňa účinnosti; alebo (ii) do šiestich (6) mesiacov odo dňa začatia používania aspoň jedného Riešenia Enterprise Support v aktívnom režime pre bežné prevádzkové operácie zo strany Zákazníka. Zákaznícke COE musí na získanie alebo obnovu aktuálnej certifikácie Zákazníckeho COE od spoločnosti SAP prejsť auditom. Podrobné informácie o procese a podmienkach počiatočnej certifikácie a obnovy certifikácie, ako aj informácie o dostupných úrovniach certifikácie, sú k dispozícii na SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/coe>).

**5. Poplatky poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support.** Poplatky za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise 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 základnej dobe platnosti (ako je definované v príslušných dodatkoch a objednávkových dokumentoch) budú všetky obmedzenia týkajúce sa zvyšovania poplatkov za Služby podpory SAP Enterprise Support predmetom zladenia Zákazníka s požiadavkami Zákazníckeho COE, ako je uvedené vyššie.

#### 6. Ukončenie

6.1 Služby podpory SAP Enterprise Support môžu byť ukončené oboma stranami písomnou výpoveďou 3 mesiace (i) pred ukončením Počiatočnej doby platnosti a (ii) potom pred začatím nasledujúceho Obdobia obnovenia. Akákoľvek výpoveď v súlade s horeuvedeným nadobudne účinnosť na konci aktuálneho obdobia Služby podpory SAP Enterprise Support, v priebehu ktorého príslušná strana prijme výpoveď. Bez ohľadu na horeuvedené môže SAP vypovedať Služby podpory SAP Enterprise Support po jednom mesiaci od písomného oznámenia v prípade, že Zákazník nezaplatil poplatky za Služby podpory SAP Enterprise Support.

6.2 Bez ohľadu na práva Zákazníka v článku 6.1 a za predpokladu, že Zákazník nemá žiadne nesplnené záväzky podľa Zmluvy, je Zákazník oprávnený namiesto poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support zvoliť poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support za

podmienky, že toto rozhodnutie písomne oznámi SAP 3 mesiace vopred, a to (i) pre poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support týkajúce sa všetkých doterajších objednávok na Služby podpory SAP Enterprise Support k Riešeniam Enterprise Support, ktoré je výhradne na báze obnovenia po uplynutí kalendárneho roka, pred začiatkom obdobia obnovenia, ktoré nasleduje po uplynutí Počiatkovej doby, ktorá sa začala dňom prvej objednávky Zákazníka na poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support, alebo (ii) pre poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support týkajúce sa všetkých objednávok na Služby podpory SAP Enterprise Support, ktoré nie je výhradne na báze obnovenia po uplynutí kalendárneho roka, pred začiatkom prvého obdobia obnovenia v ľubovoľnom kalendárnom roku, ktorý nasleduje po uplynutí Počiatkovej doby, ktorá sa začala dňom prvej objednávky Zákazníka na poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support. Takýto výber je Zákazník povinný oznámiť písomnou formou, na základe čoho dôjde k ukončeniu poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support s účinnosťou odo dňa začatia poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support. Každý takýto výber sa vzťahuje na všetky Riešenia Enterprise Support a musí podliehať aktuálnym podmienkam SAP pre poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support okrem iného vrátane stanovovania poplatkov. SAP a Zákazník sú povinní vyhotoviť 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 Služby podpory SAP Enterprise Support alebo prechod na iný typ služieb podpory SAP zo strany Zákazníka v súlade s ustanoveniami pre výber služieb podpory podľa Zmluvy sa bez výnimiek uplatní na všetky licencie v Zmluve, jej prílohách, popisoch a objednávkových dokumentoch a akékoľvek čiastočné ukončenie Služby podpory SAP Enterprise Support alebo čiastočný výber Služby podpory SAP Enterprise Support zo strany Zákazníka nie je povolený vzhľadom na žiadnu časť Zmluvy, jej prílohy, popisy, dodatky a objednávkové dokumenty alebo vzhľadom na tento Popis

7. **Overovanie.** 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 článku 2.4.

8. **Znovuaktivácia.** V prípade, že sa Zákazník rozhodne, že mu nebudú Služby podpory SAP Enterprise Support poskytované od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po dodávke Riešení Enterprise Support alebo v prípade ukončenia Služieb podpory SAP Enterprise Support podľa bodu 6 tohto Popisu alebo v prípade, že ju Zákazník na určité časové obdobie odmietol, a potom o ňu požiada alebo mu je opätovne aktivovaná, bude spoločnosť SAP fakturovať Zákazníkovi poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support za také časové obdobie, počas ktorého podpora nebola fakturovaná, zvýšený o poplatok za znovuoobnovenie.

9. **Ďalšie podmienky.**

9.1 Rozsah poskytovaných Služieb podpory SAP Enterprise Support ponúkaný spoločnosťou SAP môže byť menený ročne zo strany SAP, kedykoľvek, na základe predchádzajúceho písomného upozornenia zaslaného Zákazníkovi tri mesiace vopred.

9.2 Zákazník týmto potvrdzuje, že získal od SAP všetky príslušné licencie k Riešeniam Enterprise Support.

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

9.4 NEVYUŽÍVANIE SLUŽIEB PODPORY SAP ENTERPRISE SUPPORT POSKYTOVANÝCH SPOLOČNOSŤOU SAP MÔŽE ZNEMOŽNIŤ SPOLOČNOSTI SAP IDENTIFIKÁCIU POTENCIÁLNYCH PROBLÉMOV A POMOC PRI ODSTRANOVANÍ TAKÝCHTO PROBLÉMOV, KTORÉ BY ZASE MOHLI VIESŤ K NEUSPOKOJIVÉMU VÝKONU RIEŠENÍ ENTERPRISE SUPPORT, ZA ČO NEMÔŽE SPOLOČNOSŤ SAP NIESŤ ZODPOVEDNOSŤ.

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

9.6 Služby podpory SAP Enterprise Support sa poskytujú podľa aktuálnych fáz údržby Verzií Riešení Enterprise Support tak, ako je uvedené na <http://service.sap.com/releasestrategy>.



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

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



## 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky SAP pre licenčné vzťahy týkajúce sa Software (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti medzi spoločnosťou SAP Slovensko s.r.o. so sídlom Plynárska 7/A, Bratislava 821 09 IČO: 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 Užívateľia 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 výrobcami.

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

## 2.2 Technické pravidlá

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

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

### 2.2.2 Dodávka Software

Pokiaľ v Licenčnej zmluve nie je ustanovené inak dodanie Software sa uskutoční k dátumu podpisu Licenčnej zmluvy odovzdaním prístupu k Software Zákazníkovi, čím Zákazník 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 zákazníckych problémov v zmysle bodu 8.2.2.2. VOP, nezodpovedá SAP za vady takto vzniknuté a neposkytuje záruku podľa bodu 3.1. VOP.

## 4. CENA LICENCIE A PLATOBNÉ PODMIENKY

4.1 Cena 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 zaťažené 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 licencií technologickú infraštruktúru SAP. Toto pravidlo sa primerane použije taktiež pre nástroje a funkčné moduly.

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

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

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

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

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

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

Príloha č. 5: Špecifikácia Ukončeného softvéru

<b>Názov:</b>	<b>Rozsah:</b>
<i>Oracle runtime Database (%)</i>	pre všetky inštalácie Zákazníka
<i>SAP ERP Professional User</i>	73x user
<i>BA&amp;T SAP BusinessObjects Access Control</i>	10x 100 monitored user
<i>SAP ERP Bus.Exp.Upgr.Usr (from Prof Usr)</i>	1x user

## **Príloha č. 6 - Zoznam neuhradených pohľadávok**

Ku dňu 27.01.2015 SAP Slovensko s.r.o. neviduje neuhradené pohľadávky zo strany spoločnosti ŽSR

Príloha č. 7: Informatívny súhrn SW zákazníka k ku dňu účinnosti Zmluvy.

Produkt	Sadzba poplatku za Enterprise Support	Zmluvy/dodatku	Rozsah
SAP ERP Developer User	17,000%	SAP – Zmluva o užívaní software a jeho údržbe z 21.12. 2000 v znení jej dodatkov č. 1 až 7.	34 user
SAP ERP Professional User			710 user
SAP ERP Limited Professional User			30 user
Payroll Processing			40 x 500 records
Základ pre výpočet poplatku 1 520 663,00 EUR z čoho je aktuálny ročný poplatok 258 512,74 EUR bez DPH			
SAP Netweaver Full Use - per CPU	17,000%	Dodatok č. 8 k SAP – Zmluva o užívaní software a jeho údržbe z 30.11.2005	10 CPU
SAP NetWeaver Developer User			10 user
Základ pre výpočet poplatku 369 000,00 EUR z čoho je aktuálny ročný poplatok 62 730 EUR bez DPH			
SAP ERP Professional User	17,000%	Kúpna zmluva č. 2006120113-76-Clao-0-8976 z 29.12.2006	300 user
SAP ERP Limited Professional User			160 user
Základ pre výpočet poplatku 934 324,33 EUR z čoho je aktuálny ročný poplatok 158 835, 20 EUR bez DPH			
SAP ERP Professional User	17,000%	Kúpna zmluva č. 2007120047-76-Clao-0-9488 z 27.12.2007	200 user
Základ pre výpočet poplatku 544 000,00 EUR z čoho je aktuálny ročný poplatok 92 480 EUR bez DPH			
Real Estate Mgmt - Office, Retail + Ind.	22,000%	Kúpna zmluva č. 2008120029-76-Clao-0-9988 z 29.12.2008	10 user
Základ pre výpočet poplatku 88 200,00 EUR z čoho je aktuálny ročný poplatok 19 404 EUR bez DPH			
BA&T SAP BusinessObjects Access Control	22,000%	Kúpna zmluva č. 1100024338/2012/5400/020 z 21.12.2012	5 x100 monitored user
SAP ERP Bus.Exp.Upgr.Usr (from Prof Usr)			2 user
Základ pre výpočet poplatku 95 648,47 EUR z čoho je aktuálny ročný poplatok 21 042, EUR bez DPH			
BA&T SAP Plan.&Cons, v. f. SAPNW (BPC)	22,000%	Kúpna zmluva č. 1100035891/2013/5400/008 z 20.12.2013	20
SAP Application Bus Analytics Prof User			20 user
Základ pre výpočet poplatku 146 000,00 EUR z čoho je aktuálny ročný poplatok 32 120 EUR bez DPH			
SAP NetWeaver Process Orchestration	22,000%	Kúpna zmluva č. 1100035890/20135400/008 z 20.12.2013	2
Základ pre výpočet poplatku 144 000,00 EUR z čoho je aktuálny ročný poplatok 31 680 EUR bez DPH			
SAP ERP Limited Professional User (effect downgrade)		vid' čl.6 Dohody o ukončení	399 user
Základ pre výpočet poplatku 173 188,08 EUR z čoho je aktuálny ročný poplatok 29 441,97 EUR bez DPH			
SAP NetWeaver Process Orchestration	22,000%	vid'. Licenčnú zmluvu na štandardný softvér a súvisiacu podporu	1
SAP BusinessObjects BI suite, analytics edition (user)			100 user
Základ pre výpočet poplatku 288 800,00 EUR			
<b>Celkový základ</b>		<b>4 303 823,87 EUR, z čoho ročný poplatok 769 782,48 EUR bez DPH</b>	

**Príloha č. 8: Definícia používateľa kategórie Limited Professional User v anglickom jazyku  
a pomocný preklad do slovenského jazyka:**

Technical Employee:

- Job category: non-executive
- Functionality:
  - Report time against a project or work order
  - Monitor projects or work orders
  - Place and track orders
  - View and print reports and system inquiries
  - Enter requisitions and confirmations
  - Approve work orders
  - Approve material movements
  - Handle material receipts, put away, pick and ship
  - Authorized to perform the following roles supported by the licensed Software (excluding SBOP), all solely for such individual's own purpose and not for or on behalf of other individuals: (i) Use (excluding the right to modify and/or customize) standard and interactive reports delivered with the licensed Software, (ii) travel planning / expense reporting self-services, (iii) perform procurement self-services, and (iv) room reservation self-services
  - Authorized to perform the HR self-services role of employee time and attendance entry supported by the licensed Software (excluding SBOP), all solely for such individual's own purpose and not for or on behalf of other individuals
  - Authorized to perform the following HR self-services roles supported by the licensed Software (excluding SBOP), all solely for such individual's own purpose and not for or on behalf of other individuals: (i) employee records maintenance, (ii) employee directory, (iii) benefits and payment, and (iv) leave management. Further, an SAP Limited professional User is also authorized to access "Non-SAP Content" that resides on Licensee's "SAP Portal", so long as accessing such Non-SAP Content does not require or result in any Use of the licensed Software (beyond access to such Non-SAP Content as it resides on Licensee's SAP Portal). Whereas, (i) "Non-SAP Content" means information created through no Use of the licensed Software and (ii) "SAP Portal" means any portal created by Licensee Using SAP Enterprise Portal Software (as provided with the licensed SAP NetWeaver Software) which provides appropriately licensed Named Users a common access point by which to Use licensed SAP Software.
  - Authorized to access the licensed Software (excluding SBOP), all solely for such individual's own purpose and not for or on behalf of other individuals to maintain: (i) employee appraisals, (ii) talent and skill profiles, and (iii) profile match up.
- The Licensee will be required to license additional usage and pay all applicable additional license fees if any Limited Professional requires the use of additional Software functionality.

Technický pracovník:

- Kategória práce: nemanážérska pozícia
- Vykonávané činnosti:
  - Zaznamenáva čas realizácie projektov alebo zákaziek
  - Monitoruje projekty alebo zákazky
  - Zadáva a sleduje objednávky
  - Sleduje a tlačí správy a systémové dopyty
  - Zadáva požiadavky a potvrdenia

- Schvaľuje zákazky
- Schvaľuje výdaj materiálu
- Spracováva potvrdenky o prijme materiálu, o jeho výdaji, vyzdvihnutí a expedícii
- Je oprávnený vykonávať nasledujúce úlohy podporované licencovaným Softvérom (okrem SBOP), a to len pre vlastnú potrebu a nie pre iné osoby ani v ich mene: (I) Použitie (okrem práva upravovať a/alebo prispôbovať) štandardných a interaktívnych výkazov (reportov) dodávaných s licencovaným Softvérom, (ii) samoobslužné plánovanie ciest / vykazovanie výdavkov, (iii) vykonávanie samoobslužných služieb obstarávania a (iv) samoobslužných služieb rezervácie izieb
- Je oprávnený vykonávať nasledujúce samoobslužné úlohy v oblasti HR podporované licencovaným Softvérom (okrem SBOP), a to len pre vlastnú potrebu a nie pre iné osoby ani v mene iných osôb: (i) udržiavanie záznamov svojho zamestnaneckého záznamu Je oprávnený vykonávať samoobslužnú úlohu v oblasti HR zahŕňajúcu zaznamenávania času zamestnancov a ich prítomnosti podporovanú licencovaným Softvérom (okrem SBOP), a to len pre vlastnú potrebu a nie pre iné osoby ani v mene iných osôb.
- Je oprávnený vykonávať nasledujúce samoobslužné úlohy v oblasti HR podporované licencovaným Softvérom (okrem SBOP), a to len pre vlastnú potrebu a nie pre iné osoby ani v mene iných osôb: (i) udržiavanie záznamov o zamestnancoch, (ii) zoznam zamestnancov, (iii) dávky a platby a (iv) správa dovoleniek. Okrem toho je používateľ na úrovni SAP Limited professional User oprávnený na prístup k non-SAP obsahu „Non-SAP Content“, ktorý je umiestnená na portáli SAP „SAP Portal“ Nadobúdateľa licencie, pokiaľ prístup k takémuto Non-SAP Content nevyžaduje Používanie ani nevedie k Používaniu licencovaného Softvéru (okrem prístupu k takémuto Non-SAP Content, ako je umiestnený na portáli SAP Nadobúdateľa licencie). Vzhľadom na to, že (i) „Non-SAP Content“ znamená informácie vytvorené bez Použitia licencovaného Softvéru, a (ii) „SAP Portal“ znamená akýkoľvek portál vytvorený Nadobúdateľom licencie s Použitím softvéru SAP Enterprise Portal Software (ako je poskytnutý s licencovaným softvérom SAP NetWeaver Software), ktorý poskytuje náležité licencovaným Definovaným Používateľom spoločný prístupový bod, prostredníctvom ktorého môžu Používať licencovaný Softvér SAP.
- Je oprávnený na prístup k licencovanému Softvéru (okrem SBOP), a to len pre vlastnú potrebu a nie pre iné osoby ani v mene iných osôb na vykonávanie údržby: (i) hodnotení zamestnancov, (ii) profilov schopností a talentov a (iii) porovnávaní profilov.
- Nadobúdateľ licencie si bude musieť zaobstarať licenciu na dodatočné využitie a zaplatiť všetky príslušné dodatočné licenčné poplatky, pokiaľ niektorý pracovník v pozícii Limited Professional vyžaduje použitie ďalších funkcií Softvéru.