

Príloha číslo 2 k zmluve o poskytovaní podporných služieb starostlivosti a údržby k SW ARIS ev.č. 74/15/Mi

Licence and Maintenance Terms and Conditions (Annex 2)

Transfer of Software

Section 1 Right of use

- (1) The Licensor grants to the Licensee a right to use the software products (hereinafter "Software") identified in the Software Licence and Software Maintenance Agreement (hereinafter "Agreement"). This Agreement sets forth the scope of the conforming use and therefore the scope of the granted right of use.
- (2) In the event the scope of use as stipulated in this Agreement is extended, an additional licence fee will be owed for the extended use. If maintenance is provided for the relevant Software under the terms of this Agreement, then the additional licence fee owed is calculated based on the difference between the licence fee for the extended use under the Licensor's then-current price list and the licence fee for the previous use under the Licensor's then-current price list. If no maintenance is provided for the Software under the terms of this Agreement, then the additional licence fee owed is calculated based on the difference between the licence fee for the extended use under the Licensor's then-current price list and the licence fee actually paid in the past for the previous use
- (3) The agreed scope of use also applies to any Software versions, which were provided to the Licensee for use in connection with the maintenance of the Software (Section 4 et seq. of these Licence and Maintenance terms and conditions). Upon using a new Software version, the right of use for the version last deployed by the Licensee will expire, unless the Licensee is required to rely on the previous version because of difficulties with the new version. Except for a backup copy, the previous version must be deleted in its entirety.
- (4) The relevant right of use for the Software will end when the agreed term of use expires, unless permanent right of use had been agreed.
- (5) The relevant right of use for the Software will expire, if the Licensee commits a material breach of its contractual duties. In such case, the Licensor may withdraw from the Agreement. The aforementioned applies specifically where the Licensee utilises the Software beyond the agreed scope of use without authorization or violates other provisions intended as protection against unauthorised use.
- (6) If the Licensee's right of use ends is revoked or otherwise expires, then the Licensee will be obligated to return all documents concerning the Software (documentation, user handbooks, and data carriers and copies thereof) and to delete the Software from its systems. At the Licensor's request, the Licensee must verify the timely and complete performance of this obligation.

Obchodné podmienky pre poskytovanie licencií a údržby (Príloha 2)

Prevod Softwaru

Oddiel 1 Právo užívania

- (1) Poskytovateľ licencie poskytuje Nadobúdateľovi licencie právo na užívanie Softwarových produktov (ďalej uvádzaný ako "software") uvedených v Licenčnej zmluve a zmluve o údržbe software. Táto Zmluva upravuje rozsah odpovedajúceho použitia a rozsah udelených užívateľských práv.
- (2) V prípade, že sa rozsah užívania tak, ako je uvedený v tejto Zmluve, rozšíri, vznikne povinnosť zaplatiť dodatočný licenčný poplatok pre rozšírené užívanie. Pokiaľ je podľa podmienok tejto Zmluvy poskytnutá údržba daného Softwaru, dodatočné licenčné poplatky sa vypočítajú a budú splatné na základe rozdielu medzi licenčným poplatkom pre rozšírené užívanie podľa vtedy platného cenníku Poskytovateľa licencie a medzi licenčným poplatkom za predchádzajúce užívanie podľa vtedy platného cenníku Poskytovateľa licencie. Pokiaľ nie je poskytnutá údržba daného Softwaru podľa podmienok tejto Zmluvy, dodatočný licenčný poplatok sa vypočíta na základe rozdielu medzi licenčným poplatkom pre rozšírené užívanie podľa vtedy platného cenníku Poskytovateľa licencie a medzi licenčným poplatkom skutočne zaplateným v minulosti za predchádzajúce užívanie.
- (3) Dohodnutý rozsah užívania sa vzťahuje rovnako na všetky verzie Softwaru, ktoré boli poskytnuté Nadobúdateľovi licencie k užívaniu v súvislosti s údržbou Softwaru (Oddiel 4 a násl. týchto Obchodných podmienok pre licenciu a údržbu Softwaru). Pri použití novej verzie Softwaru právo na užívanie naposledy aktualizovanej verzie Nadobúdateľovi licencie skončí, okrem prípadu, kedy Nadobúdateľ licencie bude nútený užívať predchádzajúcu verziu kvôli problémom s novou verziou. Okrem záložnej kópie musia byť predchádzajúce verzie odstránené v celom rozsahu.
- (4) Príslušné právo k užívaniu Softwaru zaniká uplynutím dohodnutej doby užívania, pokiaľ nebolo dohodnuté trvalé užívanie.
- (5) Príslušné právo k užívaniu Softwaru zanikne, pokiaľ Nadobúdateľ licencie poruší svoje zmluvné povinnosti. V takom prípade má Poskytovateľ licencie právo odstúpiť od Zmluvy. Vyššie uvedené platí hlavne v prípade, pokiaľ Nadobúdateľ licencie neoprávnene používa Software nad rámec dohodnutého rozsahu alebo porušuje iné ustanovenia, ktorých cieľom je ochrana pred neoprávnеным užívaním.
- (6) Pokiaľ užívacie právo Nadobúdateľa licencie skončí, je zrušené alebo inak zanikne, potom má Nadobúdateľ licencie povinnosť vrátiť všetky dokumenty týkajúce sa Softwaru (dokumentáciu, užívateľské príručky, nosiče dát a ich kópie) a odstrániť Software zo svojich systémov. Na požiadanie Poskytovateľa licencie musí Nadobúdateľ licencie potvrdiť včasné a úplné splnenie tejto povinnosti.

- (7) If the duties to return as provided in subsection 6 above are breached or the Software is used beyond the scope of use granted under this Agreement, then a contractual penalty will be owed. Where the right of use is permanent the penalty equals 25% of the licence fees for permanent use of the Software, where the right of use is limited in time the contractual penalty equals a one-year licence fee for the use of the Software.
- (8) The Licensee agrees to keep, and not to tamper with, any and all copyright symbols, serial numbers or other features and marks identifying and affixed to the Software.

Section 2 Delivery

- (1) The Licensor agrees to furnish or otherwise grant access to the Software (in object code form) and any related user handbooks. Licensor retains the sole ownership of and title to any tangible media containing the Software, the documentation and user handbooks. If the Licensee makes or has third parties make any copy of the Software, the documentation or the user handbooks, Licensor shall acquire sole ownership and title to any such copy.
- (2) The Software shall be deemed accepted by Licensee upon delivery by Licensor. Delivery shall be deemed to have occurred when (i) in case of delivery of the Software on a CD or other data carrier, Licensor ships (F.O.B. Licensor's distribution facility) a copy of the Software to the Licensee, or (ii) in case of Software that is downloaded by Licensee via the Internet, upon delivery of the software activation key and download instructions.
- (3) The Licensor's duties of performance under this Agreement do not include installing the Software. Additional support services such as installing the Software or training the Licensee's employees must be agreed to separately.
- (4) The Licensor reserves the right to make technical improvements and upgrades to the Software.

Section 3 Warranty; Software defects

- (1) Licensor warrants that (i) the Software substantially conforms to the documentation; and (ii) the data carriers containing the Software, if any, are free from any substantial defects in materials and workmanship. Within the time period of 90 days after the Software is physically delivered or is otherwise made available for access ("Warranty Period"), Licensee may notify Licensor of any non-conformance with the aforesaid warranty. Upon such notice, Licensor shall, at its sole discretion, (i) deliver non-defective (contractually conforming) substitute Software, (ii) cure the defect (e.g., by providing work-around solutions or patches), or (iii) refund the Licensee any paid license fees against return of the Software, the documentation, the user handbooks and any copies thereof. The aforementioned remedies shall be Licensee's sole remedies with respect to any non-conformance or defects of the Software. This warranty does not apply to any failures caused by any of Licensee's employees, hardware, or modifications of the Software.

- (7) Pokiaľ je povinnosť vrátiť Software, tak ako je stanovené v bode 6 vyššie, porušená alebo Software je užívaný nad rámec rozsahu jeho užívania stanoveného touto Zmluvou, vznikne povinnosť zaplatiť zmluvnú pokutu. V prípade, že užívacie právo je trvalé, pokuta sa rovná výške 25 % licenčných poplatkov za trvalé užívanie Softwaru; Pokiaľ je právo na užívanie časovo obmedzené, zmluvná pokuta sa rovná ročnému licenčnému poplatku za používanie Softwaru.
- (8) Nadobúdateľ licencie sa zaväzuje udržiavať a nemanipulovať so žiadnymi symbolmi označujúcimi autorské práva, so sériovými číslami alebo inými znakmi a identifikačnými značkami umiestnenými na Softvare.

Oddiel 2 Dodávka

- (1) Poskytovateľ licencie sa zaväzuje poskytnúť alebo inak sprístupniť Software (vo forme objektového kódu) a všetky súvisiace užívateľské príručky. Poskytovateľ licencie si ponecháva výhradné vlastnícke právo a všetky nároky k akýmkoľvek hmotným médiám obsahujúcim Software, k dokumentácii a k užívateľskej príručke. Pokiaľ si Nadobúdateľ licencie sám alebo prostredníctvom tretej strany obstará kópie Softwaru, dokumentácie alebo užívateľskej príručky, Poskytovateľ licencie získa výhradné vlastnícke právo a nárok k akémukoľvek takejto kópii.
- (2) Software sa považuje za prijatý Nadobúdateľom licencie jej doručením od Poskytovateľa licencie. Doručenie sa považuje za prevezené, pokiaľ (i) v prípade dodávky Softwaru na CD alebo inom nosiči Poskytovateľ licencie odošle (F.O.B. na distribučnom zariadení Poskytovateľa licencie) kópiu Softwaru Nadobúdateľovi licencie, alebo (ii) v prípade, že je Software sťahovaný Nadobúdateľom licencie cez internet, doručením Softwarového aktivačného kľúča a stiahnutím pokynov.
- (3) Povinnosti Poskytovateľa licencie vyplývajúce z tejto Zmluvy nezahŕňujú inštaláciu Softwaru. Ďalšie služby podpory, ako napríklad inštalácia Softwaru alebo školenie zamestnancov Nadobúdateľa licencie, musí byť dohodnuté samostatne.
- (4) Poskytovateľ licencie si vyhradzuje právo vykonávať technické vylepšenia a upgrady Softwaru.

Oddiel 3 Záruky; vady Software

- (1) Poskytovateľ licencie zaručuje, že (i) Software sa zhoduje s dokumentáciou; a (ii) nosiče dát, obsahujúce Software, pokiaľ takéto sú, neobsahujú žiadne podstatné vady materiálu či spracovania. V lehote 90 dní odo dňa, kedy je Software fyzicky dodaný alebo je inak sprístupnený ("Záručná doba") môže Nadobúdateľ licencie oznámiť Poskytovateľovi akékoľvek rozpory s vyššie uvedenými zárukami. Na základe takéhoto oznámenia Poskytovateľ licencie podľa vlastného uváženia (i) dodá bezchybný (zmluve odpovedajúci) náhradný Software, (ii) odstráni vadu (napr. poskytnutím výmeny na mieste alebo opravou), alebo (iii) vráti Nadobúdateľovi licencie všetky licenčné poplatky oproti vráteniu Softwaru, dokumentácie, užívateľskej príručky a ich možných kópií. Vyššie uvedené možnosti nápravy sú jedinými možnosťami nápravy Nadobúdateľovej licencie, vo vzťahu k akýmkoľvek nezhodám alebo vadám Softwaru. Táto záruka sa nevzťahuje na poruchy spôsobené zamestnancom Nadobúdateľa licencie, hardvérom alebo úpravou Softwaru.

Maintenance of Software

Section 4 Scope of performance

- (1) To the extent stipulated in the Agreement, the Licensor shall provide the following services beyond the defect remedy services set forth in Section 3.
- (a) Errors in the Software shall be processed and eliminated as described in Annex 1 to the Agreement (Software AG Product Support and Maintenance Service) relating to the Software.

If an alleged error in the Software arises, the Licensee shall provide adequate information about the circumstances in which the error arose and the manner of the error's appearance in the form of file descriptions and backup transcripts (dumps). If, in exceptional circumstances, test runs are required to localise the problem, then the Licensee shall make machine time available free of charge. Any work, which the Licensor performs to cure the alleged error, will be invoiced at the then relevant fee rates, if it emerges that there was no Software error.

In connection with the maintenance, only those errors will be cured, which fall within the Licensor's area of responsibility. Errors, not falling within its area of responsibility include, for example, errors that are caused by the fact that a Third Party's representations regarding the compatibility of the Software platforms are untrue and there is in fact no such compatibility.

- (b) As part of the maintenance, the Licensor will also provide technical improvements and updates to the Software and the documentation prepared for that purpose. This may occur by delivering new versions of the Software.
- (2) Any services, which extend beyond the maintenance services described above, need to be agreed upon separately.

Section 5 New versions

- (1) The Licensee agrees to always install the newest Software version provided to it by the Licensor and to make any corrections (SML) to the Software which is reported by the Licensor. Maintenance is provided only for the two most recent versions of the Software, with Licensor's obligation to provide maintenance for the earlier version expiring twelve months after release of the new version.
- (2) The Licensor shall approve and release new Software versions only for the most updated operating system version. To the extent the manufacturer of an operating system warrants compatibility with other operating system versions, the release for this version will be made in reliance upon the accuracy of this warranty.

Section 6 Maintenance fee

- (1) The Licensee agrees to pay an annual maintenance fee in advance for each calendar year of maintenance. For the second year of the term of the maintenance as provided in Section 8 below, the Licensor may adjust the annual maintenance fee by the percentage the Consumer Price Index has increased compared to the prior year published by the Czech Statistical Office. Thereafter, the Licensor may increase the annual maintenance fee annually, but the adjustment may not exceed more than 5%. The Licensor will give three months prior notice of adjustment the maintenance fees. If the Licensor has not increased the maintenance fee in one or more years, then it will

Údržba Softwaru

Oddiel 4 Rozsah plnenia

- (1) V rozsahu stanovenom Zmluvou bude Poskytovateľ licencie poskytovať nasledujúce služby nad rámec služieb odstraňovania väd, stanovených v Oddieli 3.
- (a) Chyby Softwaru budú spracované a odstránené tak, ako je popísané v Prílohe 1 k Zmluve (Služby podpory a údržby produktov Software AG) vo vzťahu k Softwaru.

Pokiaľ nastane údajná závada Softwaru, Nadobúdateľ licencie poskytne adekvátnu informáciu o okolnostiach, za ktorých chyba nastala a o spôsobe, akým sa chyba prejavila, a to formou popisov súborov a transkripcií záloh (dumps). Pokiaľ je vo výnimočných prípadoch potrebné za účelom lokalizácie problému spustenie testu, Nadobúdateľ licencie zdarma sprístupní zariadenie v potrebnom rozsahu. V prípade, že sa zistí, že Software nevykazoval žiadnu chybu, budú všetky práce, vykonané Poskytovateľom licencie za účelom odstránenia údajnej chyby fakturované v tej dobe aktuálnych sadzách.

V súvislosti s údržbou budú odstránené len tie chyby, ktoré spadajú do oblasti zodpovednosti Poskytovateľa licencie. Chyby, ktoré nespádajú do oblasti jeho zodpovednosti, sú napr. chyby, ktoré môžu spôsobiť zástupcovi Tretej strany nepravdivými prehláseniami ohľadne kompatibility Softwarovej platformy, keď v skutočnosti žiadna taká kompatibilita nie je.

- (b) Ako súčasť údržby bude Poskytovateľ licencie poskytovať aj technické vylepšenia a aktualizácie Softwaru a dokumentácie spracované za týmto účelom. K tomuto môže dôjsť poskytnutím novej verzie Softwaru.
- (2) Akékoľvek služby, ktoré prekročia rámec služieb údržby, popísaný vyššie, musia byť dohodnuté samostatne.

Oddiel 5 Nové verzie

- (1) Nadobúdateľ licencie sa zaväzuje vždy nainštalovať najnovšiu verziu Softwaru, ktorú dostane od Poskytovateľa licencie, a tiež, že vykoná príslušné Softwarové úpravy (SML), ktoré sú mu Poskytovateľom licencie oznámené. Údržba je poskytovaná len pre posledné dve najnovšie Softwarové verzie. Povinnosť Poskytovateľa licencie poskytovať údržbu na staršie verzie končí uplynutím dvanástich mesiacov po vydaní novej verzie.
- (2) Poskytovateľ licencie schváli a vydá nové verzie Softwaru len pre najaktuálnejšie verzie operačného systému. V rozsahu, v ktorom výrobca operačného systému zaručuje kompatibilitu s ďalšími verziami operačného systému bude vydanie pre túto verziu uskutočnené v závislosti na presnosti tejto záruky.

Oddiel 6 Poplatok za údržbu

- (3) Nadobúdateľ licencie sa zaväzuje platiť ročný poplatok za údržbu vopred za celý kalendárny rok údržby. Pre druhý rok zmluvného obdobia údržby, ako je uvedené nižšie v Oddieli 8, môže Poskytovateľ licencie upraviť ročný poplatok za údržbu percentom rastu indexu spotrebiteľských cien zverejneným Slovenským štatistickým úradom v porovnaní s predchádzajúcim rokom. Podľa toho môže Poskytovateľ licencie ročne zvyšovať ročný poplatok za údržbu, ale táto úprava nesmie presiahnuť viac ako 5 %. Poskytovateľ licencie oznámi úpravu ceny za údržbu tri mesiace dopredu.

be entitled in the next year to increase the maintenance fee up to the total percentage of the increases that were possible in the preceding years. Any adjustments to the maintenance fee are documented in the relevant invoices. No new contract is required.

- (2) In the event that the agreed scope of use stipulated in the Agreement is extended, the maintenance fee will also be increased beginning on the date of the extended use in accordance with the Licensor's then-current list price.

Section 7 Warranty; Software defects

- (1) Licensor warrants that (i) the Software delivered as part of the Licensor's maintenance obligations substantially conforms to the documentation, and (ii) the data carriers containing the Software, if any, are free from any substantial defects in materials and workmanship. Within the time period of 90 days after the Software is physically delivered or is otherwise made available for access ("Warranty Period"), Licensee may notify Licensor of any non-conformance with the aforesaid warranty. Upon such notice, Licensor shall, at its sole discretion, (i) deliver non-defective (contractually conforming) substitute Software, (ii) cure the defect (e.g., by providing work-around solutions or patches), or (iii) refund the Licensee any paid license fees against return of the Software, the documentation, the user handbooks and any copies thereof. The aforementioned remedies shall be Licensee's sole remedies with respect to any non-conformance or defects of the Software. This warranty does not apply to any failures caused by any of Licensee's employees, hardware, or modifications of the Software.

Section 8 Term

- (1) The part of the Agreement relating to maintenance will continue for an indefinite period of time and may be terminated by a written notice of the party without giving any reason always to the end of the calendar year, under the condition that the notice is delivered to the other contracting party three months before the end of the calendar year at the latest.
- (2) In case the Licensor repeatedly fails to meet reaction time set out in Article 3 of Annex 1 of "Software AG Produkt Support and Maintenance Service" and his conduct does not be brought into conformity with the Agreement even after the written notice from the Licensee, the Licensee shall have the right to terminate the part of the Agreement relating to maintenance by a written notice at any time during the calendar year. The notice period shall be two months. In case the termination of the part of the Agreement relating to maintenance from this reason, the Licensor shall refund to the Licensee the proportion of paid annual maintenance fee for the calendar year, counted according to the number of months remaining from termination of the Agreement to the end of the calendar year.

General Provisions

Section 9 Terms and conditions of payment

- (1) All payments are due within 30 days after invoice (with no deductions).

Pokiaľ Poskytovateľ licencie nezvýšil poplatkov za údržbu jeden alebo dva roky, bude mať v nasledujúcom roku právo zvýšiť poplatok za údržbu až o celkové percento zvýšenia, ktoré bolo možné za predchádzajúce roky. Akékoľvek úpravy poplatku za údržbu sú zachytené v príslušných faktúrach. Nie je vyžadovaná žiadna nová zmluva.

- (4) V prípade, že je rozšírený dohodnutý rozsah užívania podľa Zmluvy, bude navýšený aj poplatok za údržbu, a to počnúc dátumom zahájenia rozšíreného užívania v súlade s vtedy aktuálnym cenníkom Poskytovateľa licencie.

Oddiel 7 Záruka; Vady Software

- (1) Poskytovateľ licencie zaručuje, že (i) Software, dodaný ako súčasť povinností údržby Poskytovateľa licencie odpovedá dokumentácii, a (ii) nosiče dát obsahujúce Software, pokiaľ takéto sú, neobsahujú žiadne podstatné vady materiálu ani spracovania. V lehote 90 dní potom, čo je Software fyzicky odovzdaný alebo inak sprístupnený ("Záručná doba"), môže Nadobúdateľ licencie upovedomiť Poskytovateľa licencie o akýchkoľvek rozporoch s vyššie uvedenou zárukou. Na základe takéhoto oznámenia Poskytovateľ licencie podľa vlastného uváženia (i) dodá bezchybný (zmluve odpovedajúci) náhradný Software, (ii) odstráni vadu (napr. poskytnutím výmeny na mieste alebo opravou), alebo (iii) vráti Nadobúdateľovi licencie všetky licenčné poplatky oproti vráteniu Softwaru, dokumentácie, užívateľskej príručky a jej možných kópií. Vyššie uvedené možnosti nápravy sú jedinými možnosťami nápravy Nadobúdateľa licencie, vo vzťahu k akýmkoľvek nezhodám alebo vadám Softwaru. Táto záruka sa nevzťahuje na poruchy spôsobené zamestnancom Nadobúdateľa licencie, hardvérom alebo úpravou Softwaru.

Oddiel 8 Doba trvania Zmluvy

- (1) Časť Zmluvy, vzťahujúca sa k údržbe, bude trvať počas doby neurčitej, a môže byť ukončená písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zo strán bez udania dôvodu, a to vždy ku koncu kalendárneho roku za podmienky, že výpoveď bude doručená druhej zmluvnej strane najneskôr tri mesiace pred koncom kalendárneho roku.
- (2) Pokiaľ Poskytovateľ licencie opakovane nedodrží reakčné časy stanovené v čl. 3 prílohy č. 1 Zmluvy „Služby podpory a údržby produktov Software AG“ a svoje jednanie neuvedie do súladu so Zmluvou ani po písomnom upozornení zo strany Nadobúdateľa licencie, má Nadobúdateľ licencie právo písomne vypovedať z tohto dôvodu časť Zmluvy vzťahujúcu sa k údržbe, a to kedykoľvek v priebehu kalendárneho roku. Výpovedná lehota je v tomto prípade dva mesiace. V prípade ukončenia časti Zmluvy týkajúcej sa údržby z tohto dôvodu vráti Poskytovateľ licencie Nadobúdateľovi licencie pomernú časť zaplatenej ročnej ceny údržby za daný kalendárny rok, vypočítanú podľa počtu mesiacov ostávajúcich od ukončenia Zmluvy do konca kalendárneho roku.

Všeobecné ustanovenia

Oddiel 9 Platobné podmienky

Všetky platby sú splatné do 30 dní odo dňa vystavenia faktúry (bez akýchkoľvek zrážok).

- (2) All invoiced amounts will be net, to which the VAT (in the amount in accordance with the relevant legislation) will apply.

Section 10 Set-off; Withholding counter-performance

- (1) The Licensee may set-off against the Licensor's claims, only if the counter-claims, which form the basis of the set-off, are undisputed, have been finally decided upon by a judge, or are ready for a judicial decision.
- (2) The Licensee may enforce its rights to withhold counter-performance, if the counterclaims, upon which the withholding is based, relate to the same contractual relationship and are undisputed, have been finally decided upon by a judge, or are ready for a judicial decision.

Section 11 Liability

- (1) In no event shall the Licensor be liable for (i) damages caused by negligence, unless the damages are caused by wilful misconduct of the Licensor's employees; and (ii) any indirect, incidental, special, or consequential damages, including lost profits, however caused, whether foreseeable or unforeseeable. This limitation shall apply regardless of whether liabilities arise under a contract, tort law, quasi-contractual obligations, statute, or on any other legal theory.
- (2) The Licensee is obligated to take reasonable courses of action to avoid or mitigate damages. The Licensee is specifically obligated to regularly - at least once daily - backup its data.

Section 12 Assignment of rights

- (1) The Licensee may not assign its rights under this Agreement to any Third Parties. The assignment of rights in connection with a sale of business to its part or business unit is subject to the express prior consent of the Licensor which cannot be denied in case that license has already paid all licence and maintenance fees. The consent may be conditioned upon the payment of additional licence fees, if this accords with the Licensor's legitimate interests.
- (2) The Licensee agrees that the Licensor may assign to any affiliated company (i.e. the company within the concern according to the Section 66a of the Commercial Code) the Agreement and all of Licensor's rights and/or obligations under the Agreement.

Section 13 Confidentiality

- (1) The Licensee is obligated to treat as confidential any information to which it has become privy and which relate to the Software, and to impose this same duty of confidentiality on any and all persons, who come into contact with the Software.

Section 14 Disclosure; controls

- (1) The Licensee will, within 10 working days from the date of receipt of a written request from the Licensor (such requests not to be submitted by the Licensor more than twice in any 12 month period), confirm to the Licensor in writing which Software is installed on which machines at which locations and set out details of the operating capacity thereof. This

- (1) Všetky fakturované čiastky budú v čistej výške, ku ktorej sa pripočíta DPH (vo výške podľa príslušných právnych predpisov).

Oddiel 10 Zápočet; Zadržanie protiplnenia

- (1) Nadobúdateľ licencie môže urobiť zápočet proti nárokom Poskytovateľa licencie len pokiaľ protinárok, ktorý je základom pre zápočet, je nesporný, bolo o ňom s konečnou platnosťou rozhodnuté sudcom alebo sa čaká na súdne rozhodnutie.
- (2) Nadobúdateľ licencie môže uplatniť svoje práva na zadržanie protiplnenia v prípade, že protinároky, na ktorých je zadržanie založené, sa vzťahujú k tomu istému zmluvnému vzťahu a sú nesporné, bolo o nich s konečnou platnosťou rozhodnuté sudcom alebo čakajú na súdne rozhodnutie.

Oddiel 11 Zodpovednosť

- (1) V žiadnom prípade nebude Poskytovateľ licencie zodpovedný za (i) škody spôsobené z nebanlivosti, pokiaľ škody boli spôsobené vedomým nesprávnym jednaním niektorého zo zamestnancov Poskytovateľa licencie, a (ii) akékoľvek nepriame, náhodné, zvláštne alebo následné škody, včítane ušlého zisku, bez ohľadu na to, ako boli spôsobené, bez ohľadu na to, či sú predvídateľné alebo nepredvídateľné. Toto obmedzenie platí bez ohľadu na to, či zodpovednosť vzniká na základe dohody, právneho deliktu, kvázi - zmluvného záväzku, zákona, alebo na základe akejkoľvek inej právnej teórie.
- (2) Nadobúdateľ licencie je povinný prijať primerané postupy na zabránenie alebo zníženie škôd. Nadobúdateľ licencie je obzvlášť povinný pravidelne - aspoň raz denne - zálohovať svoje dáta.

Oddiel 12 Postúpenie práv

- (1) Nadobúdateľ licencie nesmie postúpiť svoje práva z tejto Zmluvy na akúkoľvek tretiu stranu. Postúpenie práv v spojitosti s predajom podniku či jeho časti alebo obchodnej jednotky podlieha predchádzajúcemu výslovnému súhlasu Poskytovateľa licencie, ktorý nemôže byť odoprený, pokiaľ sú zo strany Nadobúdateľa licencie uhradené všetky licenčné poplatky a poplatky za údržbu. Súhlas môže byť podmienený úhradou dodatočných licenčných poplatkov, pokiaľ toto odpovedá oprávneným záujmom Poskytovateľa licencie.
- (2) Nadobúdateľ licencie súhlasí s tým, že Poskytovateľ licencie môže postúpiť na ktorúkoľvek pridruženú spoločnosť (tj. spoločnosť v rámci koncernu podľa ust. § 66a Obchodného zákonníku) Zmluvu a všetky práva a/alebo povinnosti Poskytovateľa licencie podľa Zmluvy.

Oddiel 13 Dôvernoscť

- (1) Nadobúdateľ licencie sa zaväzuje nakladať s každou informáciou, ktorá mu bola poskytnutá a ktorá sa týka Softwaru ako s dôvernou, a uložiť rovnakú povinnosť mlčanlivosti akejkoľvek osobe a osobám, ktoré prídu do kontaktu so Softwarom.

Oddiel 14 Sprístupnenie; kontroly

- (1) Nadobúdateľ licencie písomne potvrdí Poskytovateľovi do 10 pracovných dní od dátumu doručenia písomnej žiadosti od Poskytovateľa licencie (taká žiadosť nebude predložená Poskytovateľom licencie viackrát než dvakrát v období 12 mesiacov), aký Software je inštalovaný na ktorom počítači, na akom mieste a

confirmation shall include sufficient detail to enable the Licensor to assess compliance by the Licensee with the terms and conditions set out in this Agreement.

- (2) Licensor, or at Licensor's discretion an independent consultant appointed by the Licensor, shall have the right on giving reasonable notice to the Licensee to enter into any premises where any Software is held and have access to the relevant machines on which any of the Software is installed for the purpose of auditing the use of the Licensee of the Software in accordance with the terms set out in this Agreement.
- (3) The Licensor's right to access all information concerning the details of the Software installed, in no way can be understood as to nullify or to diminish the Licensee's responsibility to inform the Licensor of any changes to the installation or to the usage of the Software which exceeds the agreed upon scope of the license grant and terms and conditions of this agreement.
- (4) If it is determined that the license grant and/or the terms and conditions governing the usage of the Software has been exceeded, then, at the Licensor's request, this Agreement is to be upgraded accordingly. The upgrade shall apply from the point in time when the license grant and terms and conditions agreed upon have been exceeded for the first time.

Section 15 Intellectual property rights

- (1) Licensor represents to Licensee that it has the full right, title and interest to the Software. Licensor shall hold harmless and indemnify Licensee and its customers for all damages incurred by Licensee and its customers and further for any costs, damages, expenses and the related attorney's fees and pay all amount of a compromise or settlement, if any, which Licensor might agree, with respect to any infringement, or alleged infringement, of any patent, trademark, copyright or any other industrial or intellectual property right by virtue of the use or other disposition of any Software furnished to Licensee.

Licensor shall defend or settle, at its own expense, any action or suit against Licensee and its customers related to the use of the Software within the scope of this Agreement.

Licensee shall notify Licensor promptly of any claim or infringement for which the Licensor is responsible, and shall cooperate with Licensor in every reasonable way at Licensor's request and expense to facilitate the defence of any such claim.

- (2) If Licensee's and/or the customer's use of the Software shall be prevented by injunction of court order because of any such infringement, Licensor shall at no expense to Licensee and/or the customer either (1) replace such Software with equally suitable Software free of infringement, or (2) modify such Software Products so that they will be free of infringement, but equally suitable or (3) by license or other release from claim of infringement procure for Licensee's and/or the customers benefit the equal right to use such Software.

popíše podrobnosti ich prevádzkovej kapacity. Toto potvrdenie musí obsahovať dostatočne podrobný popis, aby Poskytovateľ licencie posúdil dodržiavanie obchodných podmienok stanovených Zmluvou Nadobúdateľom licencie.

- (2) Poskytovateľ licencie alebo na základe jeho rozhodnutí nezávislý konzultant menovaný Poskytovateľom licencie bude mať možnosť, na základe predchádzajúcej dohody s Nadobúdateľom licencie, prístupu k zariadeniam, na ktorých je Software nainštalovaný, pre účely kontroly užívania Softwaru Nadobúdateľom licencie v súlade s podmienkami stanovenými touto Zmluvou.
- (3) Právo Poskytovateľa licencie na prístup ku všetkým informáciám, ktoré sa týkajú podrobností inštalovaného Softwaru, nemožno za žiadnych okolností vykladať ako zrušenie alebo obmedzenie zodpovednosti Nadobúdateľa licencie informovať Poskytovateľa licencie o akýchkoľvek zmenách v inštalácii alebo užívania Softwaru, ktoré presahujú dohodnutý rozsah poskytnutej licencie a podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
- (4) Pokiaľ sa zistí, že poskytnutá licencia a / alebo podmienky, ktorými sa používanie Softwaru riadi, boli prekročené, potom sa na žiadosť Poskytovateľa musí aktualizovať táto Zmluva. Aktualizácia platí od momentu, kedy boli dohodnuté licenčné podmienky po prvýkrát prekročené.

Oddiel 15 Práva duševného vlastníctva

- (1) Poskytovateľ licencie prehlasuje Nadobúdateľovi licencie, že má plné právo, právny dôvod a záujem na Softvare. Poskytovateľ licencie bude chrániť a odškodniť Nadobúdateľa licencie a jeho zákazníkov za všetky škody, ktoré vznikli Nadobúdateľovi licencie a jeho zákazníkom, a ďalej všetky náklady, škody, výdaje a súvisiace právne poplatky a zaplatí všetky sumy týkajúce sa vysporiadania alebo narovnania, pokiaľ takéto sú, s ktorými Poskytovateľ licencie môže súhlasiť, v súvislosti s akýmkoľvek porušením alebo údajným porušením akéhokoľvek patentu, ochrannej známky, autorského práva alebo iného práva priemyselného alebo duševného vlastníctva z dôvodu užívania alebo iného nakladania s akýmkoľvek Softwarom poskytnutým Nadobúdateľovi licencie.

Poskytovateľ licencie na vlastné náklady obháji alebo urovná akýkoľvek súdny spor alebo žalobu voči Nadobúdateľovi licencie a jeho zákazníkom v súvislosti s použitím Softwaru v rozsahu tejto Zmluvy.

Nadobúdateľ licencie bude ihneď informovať Poskytovateľa licencie o akomkoľvek nároku alebo porušení, za ktorý je Poskytovateľ licencie zodpovedný a bude spolupracovať s Poskytovateľom licencie všetkými rozumnými spôsobmi na žiadosť a náklady Poskytovateľa licencie tak, aby uľahčil obhajobu vo veci akéhokoľvek takéhoto nároku.

- (2) Pokiaľ použitie Softwaru Nadobúdateľom licencie a/alebo zákazníkom bude zakázané súdnym príkazom z dôvodu akéhokoľvek takéhoto porušenia, Poskytovateľ licencie zabezpečí pre Nadobúdateľa licencie a/alebo zákazníka bez ďalších nákladov buďto (1) náhradu Softwaru za rovnako vhodný, ktorý neporušuje práva, alebo (2) úpravu takéhoto Softwarového Produktu tak, aby neporušoval práva, ale bol rovnako vhodný, alebo (3) obstaraním licencie alebo iným spôsobom sa zbaviť nároku tretích osôb z porušovania práv, a tým obstará k prospechu Nadobúdateľa licencie alebo jeho zákazníkov rovnaké právo užívať takýto Software.

- (3) Licensor shall have no liability for any claim as specified in Section 15.1 hereto based on Licensee's and/or the customers use of the Software received from Licensor if such claims would have been avoided if used in conjunction with other third party software which causes a breach of third party intellectual property rights, or if there is a correction or modification of the Software not provided by Licensor.

Section 16 Export restrictions

- (1) Licensee may not download or otherwise export or re-export any underlying software, technology or other information from the licensed Software except as stated explicitly in this Agreement and in full compliance with all applicable national and international laws and regulations. Licensee agrees to indemnify and hold harmless and defend Licensor against any and all liability arising from or relating to Licensee's breach of this Section.

Section 17 Final provisions

- (1) The Licensee's standard terms and conditions will not apply even if the Licensor has not expressly rejected the application of such terms and conditions.
- (2) Any modifications to, or supplements of, this Agreement must be made in writing by an amendment signed by both contracting parties. The aforementioned also applies to any modifications to, or supplements of, this writing requirement clause.
- (3) This Agreement is construed and will be enforced under the laws of the Czech Republic. Place of jurisdiction is the Czech Republic.
- (4) In case the dispute is not resolved by statutory bodies of contracting Parties, all disputes arising from the Agreement and/or in connection with it shall be finally decided with general courts of the Czech Republic.
- (5) This Agreement is executed in Czech and English language version; in case of discrepancies, the Czech version shall prevail.
- (6) If any provisions of this Agreement are invalid, the remaining provisions hereof will not be affected thereby. The invalid provision shall be replaced by a valid provision, which most closely reflects the legal and economic intent of the parties.

- (3) Poskytovateľ licencie nepreberá žiadnu zodpovednosť za akýkoľvek nárok uvedený v Oddieli 15.1 tejto Zmluvy, ktorý je založený na užívaní Softwaru dodaného Poskytovateľom licencie Nadobúdateľovi licencie a/alebo zákazníkom, pokiaľ sa takým nárokom dalo zabrániť užívaním, pokiaľ bol užívaný v spojení s iným Softwarom tretej strany a takéto užívanie spôsobuje porušenie práv duševného vlastníctva tretej strany, alebo pokiaľ opravy alebo úpravy Softwaru nie sú vykonávané Poskytovateľom licencie.

Oddiel 16 Zákaz vývozu

- (1) Nadobúdateľ licencie nesmie sťahovať ani inak exportovať alebo reexportovať akýkoľvek základný Software, technológiu alebo iné informácie z licencovaného Softwaru, s výnimkou výslovných ustanovení v tejto Zmluve a v plnej zhode so všetkými platnými národnými i medzinárodnými normami a predpismi. Nadobúdateľ licencie sa zaväzuje odškodniť, ochrániť a brániť Poskytovateľa licencie v prípade akejkoľvek zodpovednosti vyplývajúcej z, alebo vzťahujúcej sa k porušeniu tohto Oddielu Nadobúdateľom licencie.

Oddiel 17 Záverečné ustanovenia

- (1) Štandardné obchodné podmienky Nadobúdateľa licencie sa neuplatnia ani v prípade, že Poskytovateľ licencie výslovne neodmietol uplatňovanie takýchto podmienok.
- (2) Akékoľvek zmeny alebo doplnenia k tejto Zmluve musia byť vyhotovené v písomnej forme, a to dodatkom podpísaným oboma zmluvnými stranami. Vyššie uvedené platí aj na všetky zmeny alebo doplnenia tohto ustanovenia o požiadavku na písomnou formu.
- (3) Táto Zmluva je spísaná a bude uplatňovaná v súlade so zákonmi Slovenskej republiky. Miestom jurisdikcie je Slovenská republika.
- (4) Pokiaľ nebude sporná záležitosť vyriešená na úrovni štatutárnych orgánov, budú všetky spory vznikajúce z tejto Zmluvy a/alebo v súvislosti s ňou rozhodované obecnými súdmi Slovenskej republiky.
- (5) Táto Zmluva je vyhotovená v slovenskej a anglickej jazykovej verzii; v prípade rozporu je rozhodujúce slovenské znenie.
- (6) Pokiaľ sú ktorékoľvek ustanovenia tejto Zmluvy neplatné, ostávajúce ustanovenia Zmluvy tým nebudú dotknuté. Neplatné ustanovenia budú nahradené platným ustanovením, ktoré čo najpresnejšie odráža právny a ekonomický zámer zmluvných strán.

Assignment of processors to processor core performance classes valid as per the agreement's effective date:

Priradenie procesoru k triedam výkonu jadra procesoru platným ku dni účinnosti zmluvy:

Processor Core Performance Class/ Trieda výkonu jadra procesoru	Processor Vendor/ Dodávateľ procesoru	Processor Name/ Názov procesoru
A (Minimum of 2 Cores/ minimálne 2 jadrá)	IBM	PowerPC 970
	IBM	PowerXCell, Cell/B.E.Bi
	Sun / Fujitsu	UltraSparc T1, T2
	Intel	Xeon (Pre-Nehalem)
	AMD	Athlon, Opteron, Sempren
B	IBM	Power 5
	IBM	System z9, z990 & earlier
	HP / Intel	Itanium 1, 2; PA-RISC
	Intel	Xeon (Nehalem)
	Sun / Fujitsu	Sparc 64 VI, VII; UltraSparc IV; Sparc 65 V
	Any	Any other Single and/or Multi Core generally available on or before Oct. 11th, 2010
C	IBM	Power 6
	IBM	System z10
D	IBM	Power 7
	IBM	System z196

Software AG Product Support and Maintenance Service	Služby podpory a údržby produktov Software AG
--	--

Customer is a licensee of certain Software AG products under a Software License and Software Maintenance Agreement (hereinafter as "Licensee") that the customer has executed with a Software AG's contractual partner, itelligence, a.s. (hereinafter as "Licensor"). The product support and maintenance services that the Licensor has agreed to deliver as provided in the software license and software maintenance agreement are defined herein, and this document forms an attachment to the Software License and Software Maintenance Agreement.

Zákazník je nadobúdateľom licencie k určitým produktom Software AG na základe Licenčnej zmluvy a zmluvy o údržbe software (ďalej len „Nadobúdateľ licencie“), ktorú zákazník uzavrel so zmluvným partnerom Software AG, spoločnosťou itelligence Slovakia, s.r.o. (ďalej len „Poskytovateľ licencie“). V tomto dokumente sú definované podmienky služieb podpory a údržby produktov, ktoré sa Poskytovateľ licencie zaviazal poskytovať na základe licenčnej zmluvy a zmluvy o údržbe software, pričom tento dokument tvorí prílohu licenčnej zmluvy a zmluvy o údržbe software.

1. Definitions

- a. Business Day. "Business Day" shall mean the days from Monday to Friday excluding public holidays in [country- as specified in the Licensee address field on the first page of the underlying Software License- and Software Maintenance Agreement] that correspond with Software AG's Global Support operating days.
- b. Business Hour. "Business Hour" shall mean the hours from 8.00 am to 5.00 pm on a Business Day of the main support hub within Licensee's region based on country specification under a.:
 - EMEA - 8 to 5 Central European Time (CET)
 - APJ - 8 to 5 Malaysia Time (MYT)
 - US - 8 to 5 Mountain Time (MT)

Global Support operating hours may change from time to time.
- c. Documentation. "Documentation" shall mean the user manuals that the Licensor makes available to Licensees of the Software.
- d. Error. "Error" shall mean any verifiable and reproducible failure of the Software to substantially conform to the specifications for such Software. Notwithstanding the foregoing, "Error" shall not include any such failure that is caused by: (i) the use or operation of the Software with any other software or code or in an environment other than that intended or recommended in the Documentation, (ii) modifications to the Software not made or approved by Software AG in writing, or (iii) any bug, defect, or error in third-party Software used with the Software.
- e. Error Correction. "Error Correction" shall mean either a modification or addition to or deletion from the Software having the effect that such Software substantially conforms to the then current specifications, or a procedure or routine that, when exercised in the regular operation of the Software, eliminates any material adverse effect on the customer caused by an Error. An Error Correction may be a correction, workaround, fix, or service pack.
- f. Software AG Global Support. "Software AG Global Support" shall mean Software AG's Global Support Organization providing the support and maintenance services for the respective Licensor.
- g. License Agreement. "License Agreement" shall mean the software license and software maintenance agreement under which the Software is licensed to the customer.
- h. Software. "Software" shall mean the Software AG software programs licensed to

1. Definície

- a. Pracovný deň. „Pracovný deň“ znamená dni od pondelka do piatka s výnimkou štátnych sviatkov (štát - ako je uvedený v adrese Nadobúdateľ licencie na prvej strane danej licenčnej zmluvy a zmluvy o údržbe software), ktoré korešpondujú s dňami prevádzky Global Support spoločnosti Software AG.
- b. Pracovná doba. „Pracovná doba“ znamená čas od 8:00 do 17:00 v priebehu Pracovného dňa hlavnej jednotky podpory v rámci regiónu Nadobúdateľa licencie určenom podľa špecifikácie jeho domovského štátu:
 - EMEA - od 8 do 17 stredoeurópskeho času (CET)
 - APJ - od 8 do 17 malazijského času (MYT)
 - US - od 8 do 18 v horskom časovom pásme (MT)

Operačná doba Global Support sa môže príležitostne meniť.
- c. Dokumentácia. „Dokumentácia“ znamená užívateľské príručky, ktoré Poskytovateľ licencie sprístupní Nadobúdateľovi licencie k Software.
- d. Chyba. „Chyba“ znamená akékoľvek overiteľné a navoditeľné zlyhanie Softwaru spočívajúce v podstatnom porušení špecifikácií daných pre daný Software. Bez ohľadu na vyššie uvedené sa za „Chybu“ nepovažuje akékoľvek zlyhanie, pokiaľ je spôsobené: (i) užívaním alebo prevádzkou Softwaru s iným softwarom alebo kódom alebo v prostredí inom, ako je to predpokladané alebo doporučené v Dokumentácii, (ii) modifikáciami Softwaru, ktoré boli vykonané alebo písomne schválené zo strany Software AG, alebo (iii) akákoľvek záhada, defekt alebo chyba Softwaru tretej strany užívaného so Softwarom.
- e. Oprava chyby. „Oprava chyby“ znamená buď zmenu alebo doplnenie do alebo odstránenie zo Softwaru, ktorého účinkom je, že tento Software je zásadne v súlade s vtedy platnými špecifikáciami, alebo procedúrou alebo bežnou praxou, ktoré, keď sú vykonané v bežnej prevádzke Softwaru, odstráni akékoľvek materiálne negatívne účinky na zákazníka, spôsobené Chybou. Oprava môže spočívať v samotnej oprave chyby, jej stabilizácii, nájdení náhradného riešenia, alebo uvoľnení opravného servisného balíčku.
- f. Software AG Global Support. „Software AG Global Support“ znamená Global Support Organization spoločnosti Software AG poskytujúca služby podpory a údržby pre príslušného Poskytovateľa licencie.
- g. Licenčná zmluva. „Licenčná zmluva“ je licenčná zmluva a zmluva o údržbe software, na ktorej základe je Software licencovaný zákazníkovi.
- h. Software. „Software“ znamená softwarové programy Software AG licencované zákazníkovi

the customer under the License Agreement.

- i. Software AG's Support Portal. "Software AG's Support Portal" shall mean Software AG's web-based customer support system, designed with proactive services, information and Error Corrections. Software AG's Support Portal can currently be accessed on <https://empower.softwareag.com> (this URL may change from time to time).
- j. Update. An "Update" comprises the application of a fix and/or a documentation refresh within a major, minor version.
- k. Upgrade. An "Upgrade" is a modification to a new major, minor version or service pack.
- l. Major Version. Software AG defines a "major version" as one in which significant new features and functionality are delivered. Some but not all of the major versions may also contain architecture changes, thus requiring a complete reinstall to upgrade, rather than the simple "install over" that is typical of minor versions and service packs. A version that ends in "X.0" is considered a major version.
- m. Minor Version. Software AG defines a "minor version" as one in which some new features and functionality are delivered along with fixes. Versions with numbering of "X.Y" are usually considered minor versions, e.g. webMethods 7.1 or Natural 6.3. Minor versions usually offer easy upgrade and an "install over" approach to upgrade.
- n. Fix. Software AG creates defect fixes at the component level to resolve specific issues. These issues may be identified in our QA labs, or at customer installations. Fixes are:
 - Tested to ensure the issue is resolved within the target configuration
 - Cumulative within functional sub-components, e.g., Integration Server Scheduler
 - Periodically rolled up into planned, cumulative Service Packs
 - Made available to other customers via Software AG Extranet Site

2. Service Description

To the extent that Licensee has chosen a Software Maintenance Agreement, Licensee is entitled to receive / request the following services for the Software against payment of the agreed-upon support and maintenance fees and according to agreed-upon terms & conditions.

na základe Licenčnej zmluvy.

- i. Support Portal Software AG. „Support Portal Software AG“ je webový zákaznícky systém podpory Software AG, tvorený proaktívnymi službami, informáciami a Opravami chýb. Support Portal Software AG je v súčasnosti prístupný na <http://empower.softwareag.com> (táto URL sa môže občas meniť).
- j. Update. „Update“ pozostáva z aplikácie opravy a/alebo dokumentácie v rámci hlavnej a vedľajšej verzie.
- k. Upgrade. „Upgrade“ je modifikácia novej hlavnej či vedľajšej verzie alebo opravného balíčku.
- l. Hlavná verzia. Software AG definuje „hlavnú verziu“ ako tú, v ktorej rámci sa poskytujú významne nové vylepšenia a funkcionality. Niektoré, nie však všetky hlavné verzie, môžu taktiež obsahovať zmeny architektúry, a preto budú vyžadovať kompletnú reінštaláciu pre Upgrade ako, iba jednoduchú „reінštaláciu“, ktorá je typická pre vedľajšiu verziu a servisný balíček. Verzia končiacia na „X.0“ sa považuje za hlavnú verziu.
- m. Vedľajšia verzia. Software AG definuje „vedľajšiu verziu“ ako tú, v ktorej rámci sa poskytujú niektoré nové prvky a funkcionality spoločne s úpravami. Verzie číslované „X.Y“ sa obvykle považujú za vedľajšiu verziu, napríklad webMethods 7.1 alebo Natural 6.3. Vedľajšia verzia obvykle ponúka jednoduchý Upgrade a prevedenie Upgrade spôsobom „reінštalácie“.
- n. Opravy. Software AG vytvára opravy chýb na úrovni komponentov s cieľom vyriešiť konkrétny problém. Tieto problémy môžu byť identifikované v našich QA laboratóriách alebo na úrovni zákazníckych inštalácií. Opravy sú:
 - Testované, aby odstránili daný problém v rámci cieľovej konfigurácie
 - Kumulatívne v rámci funkčných sub-komponentov, napr. Integration Server Scheduler
 - Periodicky vydávané v plánovaných, kumulatívnych Servisných balíčkoch
 - Sprístupnené zákazníkom prostredníctvom Software AG Extranet Site

2. Popis služieb

V rozsahu vybranom Nadobúdateľom licencie v Zmluve o údržbe Softwaru je Nadobúdateľ licencie oprávnený získavať / požadovať nasledujúce služby pre Software proti zaplateniu dohodnutých poplatkov za podporu a údržbu a v súlade s dohodnutými obchodnými podmienkami.

Standard Product Support Service

Software AG's Standard Product Support Service comprises the following services:

- Twenty-four (24) hour access to Software AG's Support Portal including access for authorized technical contacts to Software AG's request reporting system for browsing and submitting trouble tickets, online access to new product information, documentation, knowledge center, and information on available Software fixes.
- 24x7 support service for crisis cases. Telephone support according to this agreement is available 24x7 (24 hours a day; 7 days a week) for crisis requests and is provided in English language only.
- 9x5 (9 hours a day; 5 days a week) telephone support according to this agreement during Business Hours. The respective telephone number is available in Software AG's Support Portal. If not provided in local language, telephone support is provided in English language.
- Seven (7) authorized technical contacts (ATC) of the customer entitled to access Software AG's Support Portal. This restriction applies per customer and not per contract. All authorized technical contacts shall have appropriate professional and technical qualifications and shall be assigned internally by Licensee to process queries from users about the Software. To protect against improper use of services, services may only be requisitioned by these authorized technical contacts previously-reported to Software AG. Licensee may contract for additional authorized contacts. ATC Group accounts that are used by multiple customer representatives are not allowed. One customer representative equals one ATC only.
- Information on new features, events, and customer application articles.

Služby štandardnej podpory Produktu

Služby štandardnej podpory Software AG pozostávajú z nasledujúcich služieb:

- Dvadsaťštyri (24) hodinový prístup do Software AG Support Portal vrátane prístupu pre autorizované technické kontakty do systému podávania správ Software AG pre účely prehliadania a zasielania problémových hlásení, pre online prístup k informáciám o nových produktoch, dokumentácii, pre centrum znalostí a informácie o dostupných opravách Softwaru.
- 24x7 služby podpory pre kritické prípady. Telefonická podpora podľa tejto zmluvy je k dispozícii 24x7 (24 hodín denne, 7 dní v týždni) pre kritické požiadavky a je poskytovaná výhradne v anglickom jazyku.
- 9x5 (9 hodín denne, 5 dní v týždni) telefonická podpora podľa tejto zmluvy v priebehu Pracovnej doby. Príslušné telefónne číslo je k dispozícii na Software AG Support Portal. Pokiaľ nie je poskytovaná v miestnom jazyku, telefonická podpora je poskytovaná v angličtine.
- Sedem (7) autorizovaných technických kontaktov (ACT) zákazníka oprávnených k prístupu k Software AG Support Portal. Toto obmedzenie sa vzťahuje na zákazníka a nie na jednu zmluvu. Všetky oprávnené technické kontakty budú mať potrebnú odbornú a technickú kvalifikáciu a interne budú Nadobúdateľom licencie poverené spracovávať požiadavky užívateľov týkajúce sa Softwaru. Na ochranu pred nesprávnym užívaním služieb môžu služby požadovať iba autorizované technické kontakty, vopred nahlásené Software AG. Nadobúdateľ licencie môže uzavrieť zmluvu na dodatočné autorizované kontakty. Účty ATC Skupiny, ktoré sú používané viacerými zástupcami zákazníka, nie sú povolené. Jeden zástupca zákazníka sa rovná iba jednému ATC.
- Informácie o nových funkcionalitách, udalostiach a odborných článkoch.

3. Processing Customer Requests

Customer requests will be received by Software AG Global Support and will be documented in Software AG's Support Portal for further processing. The customer will be given a reference processing number for future reference.

3. Spracovanie požiadaviek zákazníka

Požiadavky zákazníka bude prijímať Software AG Global Support a bude ich dokumentovať v Software AG Support Portal pre ďalšie spracovanie. Zákazník dostane spisové číslo spracovania pre ďalšiu komunikáciu.

1.3.1. Service Expectations

The following support severities are used for classifying the customer's issues. These classifications ensure consistent treatment of issues handled by Software AG Global Support. Software AG Global Support will determine the appropriate severity level according to the following table:

1.3.3.

1.3.2. Úroveň zaistenia služieb

Nasledujúce stupne závažnosti podpory sa budú používať pre zatriedenie požiadaviek zákazníka. Toto členenie zaistí konzistentné vybavenie požiadaviek vybavovaných Software AG Global Support. Software AG Global Support určí vhodný stupeň závažnosti v súlade s nasledujúcou tabuľkou:

Severity Level/ Úroveň závažnosti	Crisis/ Krízová		Critical/ Kritická		Standard/ Štandardná	
Definition/ Definícia	Customer's problem has a severe business impact, e.g. production down. Customer is unable to use the Software, resulting in a major impact on customer's operations. Work cannot reasonably continue.	<i>Problém zákazníka má zásadný dopad na jeho obchodnú činnosť, napr. zníženie výroby. Zákazník nemôže používať Software, čo má výrazný dosah na prevádzkové činnosti zákazníka. V prácach nie je možné rozumne pokračovať.</i>	Customer's problem has a significant business impact; however, operations can continue in a restricted fashion. The Software is usable but severely limited. There is no acceptable workaround available. Customer is experiencing a significant loss of service.	<i>Problém zákazníka má zásadný dopad na jeho obchodnú činnosť; avšak prevádzková činnosť môže pokračovať v obmedzenom rozsahu. Software je použiteľný, ale je výrazne obmedzený. Žiadne prijateľné riešenie nie je dostupné. Zákazník čelí významnému výpadku služieb.</i>	Customer's problem has some business impact. The Software is usable and causes only minor inconvenience. It may be a minor Error, documentation Error, or incorrect operation of the application, which does not significantly impede the operation of a system.	<i>Problém zákazníka má istý dopad na jeho obchodnú činnosť. Software je možné používať a spôsobuje iba menší problém. Môže sa jednať o menšiu Chybu, Chybu dokumentácie, nesprávny chod aplikácie, ktorý zásadne nebráni v prevádzke systému.</i>
Reaction time / Reakčná doba	1 Hour: call-back or electronic reply	<i>1 hodina: spätný hovor alebo elektronická odpoveď</i>	4 Business Hours: call-back or electronic reply	<i>4 hodiny v Pracovnej dobe: spätný hovor alebo elektronická odpoveď</i>	1 Business Day: call-back or electronic reply	<i>1 Pracovný deň: spätný hovor alebo elektronická odpoveď</i>
Reporting (timeframe) / Podávanie správ (časový rámec)	daily reporting (unless otherwise agreed with Software AG Global Support on a case-by-case basis)	<i>Podávanie správ na dennej báze (pokiaľ nie je dohodnuté inak so Software AG Global Support v každom jednotlivom prípade)</i>	as agreed with Software AG Global Support on a case-by-case basis	<i>Pre každý jednotlivý prípad ako je dohodnuté so Software AG Global Support</i>	as agreed with Software AG Global Support on a case-by-case basis	<i>Pre každý jednotlivý prípad ako je dohodnuté so Software AG Global Support</i>
Reaction measure / Reakčné opatrenie	customer is provided with a timeline for Error Correction	<i>Zákazníkovi sa poskytne časový odhad Odstránenia chyby</i>	customer is provided with a timeline for Error Correction	<i>Zákazníkovi sa poskytne časový odhad Odstránenia chyby</i>	- information about publication date of the Software release that will solve the issue - indication that changes/ enhancements are being handled in accordance with Software AG's strategy	- informácia o dátume zverejnenia vydania Software, ktorý vyrieši daný problém - indikácia, že zmeny/ zlepšenia sa vykonávajú v súlade so stratégiou Software AG
Required effort / Vyžadované úsilie	economically justifiable effort within standard scope	<i>Ekonomicky primerané úsilie v rámci bežného rozsahu zdrojov</i>	reasonable effort within standard scope of resources	<i>Adekvátne vynaložené úsilie v rámci bežného</i>	reasonable effort within standard scope of resources	<i>Adekvátne vynaložené úsilie v rámci bežného rozsahu zdrojov</i>

	of resources			rozsahu zdrojov		
--	--------------	--	--	-----------------	--	--

It is recommended that crisis requests are reported by telephone to obtain best possible service in crisis situations. The reaction time is the time from the report of the customer's request in which a Software AG support representative gets in contact with the customer. Software AG Global Support is not obliged to solve the customer's issue within the reaction time.

Doporučuje sa, aby krízové požiadavky boli predkladané telefonicky, aby bolo možné získať najlepšie možné služby v krízovej situácii. Reakčný čas je doba od nahlásenia požiadavky zákazníka, v ktorej sa zástupca podpory Software AG skontaktuje so zákazníkom. Global Support nie je povinný vyriešiť problémy zákazníka v rámci reakčnej doby.

Tools and Processes

Software AG Global Support uses the following processes and tools to solve or find a workaround to the customer's issues:

Fault diagnosis/analysis for Software AG products:

- Evaluation of customer data supplied (including diagnostic information)
- Classification of the reported situation as product issue, user issue or third-party issue
- Research in Software AG's Support Knowledge Center
- Reproduction of the error situation (if possible)
- Coordination with Software AG's product development

Results and/or solutions or workarounds will be provided via one of the following media:

- Telephone
- Software AG's Support Portal
- E-mail
- Data carriers

2.4. Remote Diagnosis

Software AG Global Support may perform remote diagnosis to facilitate issue analysis. In such case, Software AG Global Support will access customer's environment via a Remote Online Diagnostic Tool for purposes of diagnosis and analysis only.

Remote access to customer's environments will occur during Business Hours at the times agreed between the customer and Software AG Global Support.

4. Software and Documentation Updates

On a when and if available basis, Software AG Global Support provides:

- New versions of licensed Software AG products
- Updates of licensed Software containing error corrections
- Documentation updates for the Software

Nástroje a procesy

Software AG Global Support využíva nasledujúce procesy a nástroje k vyriešeniu alebo nájdeniu riešenia problému zákazníka:

Diagnostika/analýza chýb produktov Software AG:

- Vyhodnotenie predložených dát zákazníka (vrátane informácií diagnostiky)
- Klasifikácia nahlásenej situácie ako produktovej otázky, užívateľskej otázky alebo otázky tretej strany
- Prieskum v Support Knowledge Center Software AG
- Zopakovanie chybovej situácie (pokiaľ je to možné)
- Koordinácia s vývojom produktov Software AG

Výsledky a/alebo riešenia budú poskytnuté jedným z nasledujúcich spôsobov:

- Telefón
- Support Portal Software AG
- E-mail
- Nosiče dát

Vzdialená diagnostika

Software AG Global Support môže poskytovať vzdialenú diagnostiku pre uľahčenie analýzy problému. V takomto prípade vstúpi Software AG Global Support do prostredia zákazníka prostredníctvom nástroja Remote Online Diagnostic Tool, a to výlučne pre účely diagnostiky a analýzy.

Vzdialený prístup do prostredia zákazníka bude uskutočnený v priebehu Pracovnej doby v časoch dohodnutých medzi zákazníkom a Software AG Global Support.

4. Aktualizácia Software a dokumentácie

Pokiaľ budú dostupné a v dobe kedy budú dostupné, poskytne Software AG Global Support:

- Nové verzie licencovaných produktov Software AG
- Aktualizácie licencovaného Softwaru obsahujúce opravy chýb

Information regarding availability of Software and Documentation updates is available in Software AG's Support Portal.

5. Services outside the scope of Software AG's Product Support and Maintenance Service

In addition to the scope of Support and Maintenance Services as defined in this agreement and the underlying Licence and Maintenance Terms and Conditions, the Licensee may request additional Support and Maintenance Services, e.g. Premium Support Services.

Based on availability, such services can be offered as part of a separate service agreement and payment of applicable fees:

The following services are Premium Support Services examples and may be subject to change at irregular intervals:

- Customer Success Manager
- Designated Engineer
- On-call duty
- On-site Support
- Upgrade advisory
- Health Check
- Performance Optimization
- Migration Services
- Installation
- Database Administration
- Coaching

Further information can be found on the Software AG's Support Portal.

6. Customer Responsibilities

The services to be performed are subject to the following conditions:

- The customer entered into a valid software support and maintenance agreement with the Licensor and has fully paid the respective support and maintenance fees
- The customer entered into a valid License Agreement with the Licensor regarding the Software to be supported and has fully paid the respective license fees that are due to payment
- The Software is installed at the customer's site
- The customer provides appropriate tools to enable remote access for Software AG Global Support (e.g. Interactive Problem Control System (IPCS), Time Sharing Option (TSO), Terminal-Emulation, Netviewer)
- The customer establishes appropriate security

- Aktualizácia dokumentácie pre Software

Informácie ohľadne dostupnosti aktualizácií Softwaru a Dokumentácie sú dostupné na Support Portal Software AG.

5. Služby nad rámec rozsahu služieb podpory a údržby produktov Software AG

Dodatočne k rozsahu služieb podpory a údržby, ktoré sú definované v tejto zmluve a základných licenčných podmienkach a podmienkach údržby, môže Nadobúdateľ licencie požadovať dodatočné služby podpory a údržby, napríklad Premium Support Services.

V závislosti od dostupnosti môžu byť takéto služby ponúknuté v rámci samostatnej servisnej zmluvy a na základe zaplatenia príslušných poplatkov:

Nasledujúce služby sú príklady Premium Support Services a v nepravidelných intervaloch sa môžu meniť:

- Customer Success Manager
- Pridelený špecialista
- Pohotovostná služba
- Podpora na mieste
- Dohľad nad Upgrade
- Health Check
- Optimalizácia výkonu
- Služby migrácie
- Inštalácia
- Správa databáz
- Koučing

Ďalšie informácie môžete nájsť na Support Portal Software AG.

6. Povinnosti zákazníka

Na poskytované služby sa vzťahujú nasledujúce podmienky:

- zákazník uzavrel platnú zmluvu o službách podpory a údržby Softwaru s Poskytovateľom licencie a v plnom rozsahu zaplatil príslušné poplatky za podporu a údržbu
- zákazník uzavrel platnú licenčnú zmluvu s Poskytovateľom licencie týkajúcu sa Softwaru, ktorého podpora má byť poskytovaná, a v plnom rozsahu zaplatil príslušné (splatné) poplatky
- Software je inštalovaný v priestoroch zákazníka
- Zákazník poskytuje príslušné nástroje umožňujúce vzdialený prístup pre Software AG Global Support (napr. Interactive Problem Control System (IPCS), Time Sharing Option (TSO), Terminal-Emulation, Netviewer)
- Zákazník prijme potrebné bezpečnostné

measures to ensure that Software AG Global Support's access is restricted to permissible areas

- The customer has installed the release levels of the Software which are supported at the time the relevant customer request occurs
- The customer uses hardware, operating system software and database software that comply with the specifications of the release levels of the Software which are supported at the time the relevant customer request occurs; the release levels of the Software which are supported at the time the relevant customer request occurs can be identified on Software AG's Support Portal
- The customer provides Software AG Global Support with
 - o sufficient information and assistance as requested by Software AG Global Support regarding the customer's environment (including appropriate computing time) and all necessary information on the error
 - o specific third party expertise relevant to the customer's environment, if applicable
 - o information on any used software tools upon Software AG Global Support's request
 - o diagnostic information such as traces, dumps, parameters, etc. upon Software AG Global Support's request.

opatrenia k zabezpečeniu toho, aby prístup Software AG Global Support bol obmedzený iba na povolené oblasti

- Zákazník inštaloval vydané verzie Softwaru, ktoré sú v dobe vznosenia požiadavky zákazníkom podporované
- Zákazník používa hardware, operačný systém a databázový systém, ktorý je v súlade so špecifikáciou vydaných verzií Softwaru, ktorá je podporovaná v dobe vznosenia požiadavky zákazníkom; vydané verzie Softwaru, ktoré sú podporované v dobe vznosenia požiadavky zákazníkom je možné nájsť na Support Portal Software AG
- Zákazník poskytne Software AG Global Support:
 - o Dostatočné informácie a asistenciu podľa požiadaviek Software AG Global Support ohľadne zákazníckeho prostredia (vrátane potrebného času na prácu s počítačom) a všetky potrebné informácie o chybe
 - o Uvedie odborné údaje tretej strany relevantné pre prostredie zákazníka, pokiaľ je to potrebné
 - o Informácie o akýchkoľvek používaných softwarových nástrojoch na žiadosť Software AG Global Support
 - o Diagnostické informácie ako stopy, výpisy, parametre, atď. na žiadosť Software AG Global Support